Agence du revenu du Canada

Canada Revenue Agency

Canada

Rapport annuel au Parlement 2013-2014

Message de la ministre

L'Agence du revenu du Canada est une administration fiscale de calibre mondial qui soutient la croissance économique et la prospérité du Canada. Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est le pilier d'une société dynamique, prospère et démocratique.

Alors que le Canada sort de la crise économique mondiale, le gouvernement continue de mettre l'accent sur les emplois et la croissance. L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle important de soutien aux petites entreprises, car elles sont le moteur de la création d'emplois. Le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises a été prolongé et élargi et aidera quelque 560 000 d'entre elles à réinvestir dans leurs opérations. De plus, le plafond de l'exonération cumulative des gains en capital a été augmenté afin d'encourager l'investissement dans les petites entreprises et de faciliter le transfert des entreprises familiales d'une génération à l'autre. Ces mesures d'allègement fiscal aideront les petites entreprises à effectuer leur planification et à établir la main-d'œuvre spécialisée dont le Canada a besoin pour être concurrentiel.

L'ARC fait sa part pour assurer que les investissements dans les petites entreprises contribuent à la croissance et que celles-ci ne croulent pas sous la paperasse. Comme contribution importante de l'ARC au Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement, notons l'élargissement de ses services en ligne, qui facilite l'observation fiscale par les petites entreprises et leurs représentants fiscaux. Par exemple, les entreprises canadiennes peuvent désormais choisir de recevoir par voie électronique leurs avis de cotisation et de nouvelle cotisation et les lettres qui se rapportent à leurs comptes d'affaires et de TPS/TVH. Les taux de production en ligne des particuliers ont également atteint des sommets historiques en 2013-2014, alors que plus de Canadiens ont opté pour la commodité de la production en ligne sécurisée.

Pour que le public ait confiance dans l'équité du régime fiscal canadien, il faut que tous paient leur juste part d'impôts. C'est pourquoi le gouvernement lutte contre l'évasion fiscale et le recours aux paradis fiscaux, qui sapent le régime fiscal et imposent un fardeau injuste aux Canadiens respectueux des lois. Le Programme de la planification fiscale abusive de l'ARC lutte contre les stratagèmes abusifs conçus pour éviter de déclarer ou de payer l'impôt sur le revenu. En janvier 2014, j'ai annoncé le nouveau Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger, dans le cadre duquel l'ARC peut récompenser financièrement les dénonciateurs qui fournissent des preuves de cas importants d'inobservation fiscale internationale qui mènent au recouvrement de l'impôt dû. Au 31 mars 2014, l'ARC avait reçu 63 dénonciations écrites, ce qui indique que ce programme, ainsi que d'autres mesures prises récemment pour lutter contre l'évasion fiscale internationale, contribue à garantir des conditions équitables pour tous les Canadiens lorsqu'il est question des lois fiscales du Canada.

Le régime fiscal peut être complexe, surtout pour les petites et moyennes entreprises qui peuvent avoir besoin d'aide pour comprendre leurs obligations et payer leurs impôts dus. D'après les dossiers de l'ARC, chaque année,

« Le soutien aux petites entreprises est l'un des principaux facteurs de motivation du Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement, auquel l'ARC apporte une contribution très importante. »

— **Kerry-Lynne D. Findlay**

près du tiers des déclarations de revenus de ces petites entreprises contiennent des erreurs. Le gouvernement du Canada réagit à ce constat en instaurant plusieurs mesures destinées à faciliter l'observation et à venir en aide aux entreprises. Par exemple, l'ARC a commencé l'essai pilote de l'Initiative relative aux agents de liaison. Par le truchement de ce programme, l'ARC vient en aide aux contribuables à des moments clés du cycle de vie des entreprises, tels que le démarrage d'une entreprise, l'embauche de personnel et la prise de décisions d'investissement importantes. L'Initiative relative aux agents de liaison aidera les entreprises à éviter des erreurs qui pourraient finir par être coûteuses en temps et argent.

Même si plus de Canadiens que jamais travaillent et que l'économie est de nouveau en croissance, le gouvernement est résolu à faire en sorte que les familles et les collectivités canadiennes restent sûres et fortes. En 2013-2014, il a instauré plusieurs crédits d'impôt et exonérations fiscales dans le but de leur venir en aide. Par exemple, il existe maintenant de nouveaux crédits et de nouvelles exonérations à l'intention des Canadiens qui ont besoin de divers services et appareils thérapeutiques, ainsi qu'un crédit d'impôt pour frais d'adoption qui rendra les adoptions plus abordables. De plus, à compter de l'année d'imposition 2014, l'ARC administrera un nouveau crédit d'impôt pour volontaires participant à des activités de recherche et de sauvetage afin de reconnaître le rôle important de ces volontaires lors d'activités terrestres, aériennes et maritimes.

Je suis fière des réalisations de l'ARC en 2013-2014 et je continue d'être impressionnée par le dévouement de ses employés envers l'intégrité et le service, ainsi que par leurs contributions à la croissance et à la prospérité du Canada.

orginal signé

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
Ministre du Revenu national

Avant-propos du président

À titre de président du Conseil de direction, je suis satisfait des résultats de l'Agence du revenu du Canada pour la dernière année. Je crois que le Conseil a rempli ses responsabilités de surveillance en travaillant avec les membres du Conseil, le commissaire et son équipe de gestion ainsi que les employés de l'ARC.

En remplissant ses responsabilités, le Conseil a aussi aidé l'ARC à réaliser les objectifs stratégiques prévus, avec l'objectif global d'apporter des améliorations continues au service offert aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations canadiens.

L'amélioration continue du service offert aux Canadiens demeure une priorité élevée pour le Conseil et l'ARC. Il s'agit de l'un des piliers de notre feuille de route pour l'intégrité et la sécurité, le service et l'observation, laquelle a été approuvée par le Conseil en décembre 2013. Le Conseil participe pleinement à la mise en place d'un accent accru par l'ARC sur l'intégrité et la sécurité, et à son engagement à offrir des services aux contribuables afin qu'ils respectent leurs obligations fiscales.

En 2013-2014, l'ARC a poursuivi la transformation en ce qui concerne les efforts de rétablissement de l'équilibre fiscal global du gouvernement. Le Conseil est satisfait des progrès de la transformation jusqu'à présent et continue d'encourager l'ARC à se concentrer sur la réduction de la paperasse à l'interne ainsi qu'à l'égard des Canadiens, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises lorsqu'elles traitent avec l'ARC. À cette fin, le Conseil demeure engagé à travailler auprès du commissaire et du personnel afin de toujours trouver des façons de simplifier les processus tout en présentant de nouveaux services électroniques aux contribuables canadiens.

« Le Conseil soutient les objectifs stratégiques de l'ARC, l'objectif global étant d'apporter des améliorations continues au service offert aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations canadiens. »

— **Richard (Rick) Thorpe**

En juin 2013, le Conseil a accueilli le greffier du Conseil privé à sa réunion de planification stratégique, où il a communiqué au Conseil l'Objectif 2020 du gouvernement, à savoir un processus visant à renouveler la fonction publique du Canada. Le commissaire de l'ARC a également fait participer le Conseil aux plans, à la mobilisation des employés et aux consultations de l'ARC liés à Objectif 2020. Le Conseil s'engage à travailler avec le commissaire sur cette initiative prometteuse.

Je tiens à remercier Mme Susan J. McArthur, dont le mandat à titre de présidente du Conseil s'est terminé le 3 août 2013, ainsi que ma collègue, Mme Fauzia Lalani, qui a agi à titre de présidente intérimaire jusqu'au 3 octobre 2013, pour leur service offert aux Canadiens. Je les remercie aussi de leur aide et de m'avoir fourni une orientation, ainsi qu'aux administrateurs du Conseil, pour voir à ce que l'ARC dispose d'un cadre stratégique solide et se concentre sur la prestation de services que les Canadiens méritent.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureux de recommander ce rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, en vue de son dépôt au Parlement.

original signé

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

Message du commissaire de l'Agence du revenu du Canada

L'année a été enrichissante en tant que commissaire de l'Agence du revenu du Canada. Je suis fier des pas importants que nous avons franchis pour faire avancer nos priorités organisationnelles : le service, l'observation et l'intégrité et la sécurité.

La façon dont l'Agence du revenu du Canada (ARC) sert les Canadiens évolue. En ajoutant chaque année un plus grand nombre d'options en ligne, nous avons amélioré le service aux contribuables et augmenté l'efficience de l'administration fiscale. Ce virage vers les services électroniques nous a permis de suivre le rythme des besoins changeants des contribuables et de témoigner de notre soutien à l'égard des priorités du gouvernement telles que la réduction de la paperasse. L'utilisation que font les contribuables de nos services en ligne prouve que nous sommes sur la bonne voie. En 2013-2014, 80 % des Canadiens ont produit leur déclaration de revenus des particuliers par voie électronique, notre site Web a reçu plus de 125 millions de visites et les agents de nos centres d'appels et nos services automatisés ont répondu à plus de 22 millions d'appels.

Fait important, en 2013-2014, plus de 92 % des contribuables particuliers ont produit leur déclaration de revenus à temps sans intervention de l'ARC. Cela démontre à quel point le service et l'observation vont de pair. En améliorant nos voies de service de façon à fournir aux Canadiens les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales, nous contribuons à éliminer les obstacles à l'observation volontaire.

L'ARC cherche continuellement des façons de faciliter l'observation et de prévenir l'inobservation. À cette fin, notre ministre a annoncé trois nouveaux programmes pour les petites et moyennes entreprises destinés à mieux protéger l'intégrité du régime fiscal et réduire la paperasse. Ces programmes visent à offrir du soutien le plus tôt possible aux entrepreneurs canadiens afin de les aider à comprendre les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales, à y accéder plus facilement et ainsi qu'à collaborer plus étroitement avec les représentants fiscaux. Notre but est d'offrir une assistance à des points clés du cycle de vie des petites entreprises pour les aider à éviter les erreurs coûteuses qui nécessitent beaucoup de temps à résoudre et, en fin de compte, pour réduire la nécessité de mener des vérifications.

Pour prévenir l'inobservation, nous adoptons une position ferme contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, mettant en œuvre plusieurs mesures annoncées dans le Plan d'action économique

de 2013. Cela comprend le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger, de nouvelles exigences de déclaration pour les télévirements internationaux, un processus simplifié pour l'obtention de renseignements de tiers et des exigences de déclaration accrues pour les contribuables ayant un revenu ou des biens étrangers. En 2013-2014, nous avons aussi continué d'augmenter le nombre de vérificateurs qui travaillent aux dossiers internationaux afin de nous assurer que nous possédons les capacités nécessaires sur le terrain pour accomplir le travail.

Le régime fiscal du Canada ne peut fonctionner efficacement que si l'ARC maintient la confiance que le public accorde à l'équité et à l'intégrité de nos processus. En 2013-2014, nous avons continué de miser sur notre culture existante d'intégrité et de solides pratiques opérationnelles, en prenant plusieurs mesures pour renforcer la sécurité et maintenir la confiance du public dans le régime fiscal. Notamment, nous avons protégé les données des contribuables et empêché les accès inappropriés en séparant physiquement les fonctions de vérification et de sélection pour qu'elles soient indépendantes et objectives, ainsi qu'en mettant en place un nouveau niveau d'enquête de sécurité pour les titulaires de postes qui nécessitent un niveau supérieur de confiance du public.

Je désire remercier chaleureusement tous les employés de l'organisation, puisqu'ils jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'intégrité de l'ARC tout en faisant progresser le service et l'observation. Nos employés ont fait preuve de compétences solides et d'une grande capacité d'adaptation au cours d'une période de transition rapide. Forte de leur aide et de leur dévouement, l'ARC est bien placée pour servir les Canadiens au cours des années à venir.

original signé

Andrew Treusch

Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

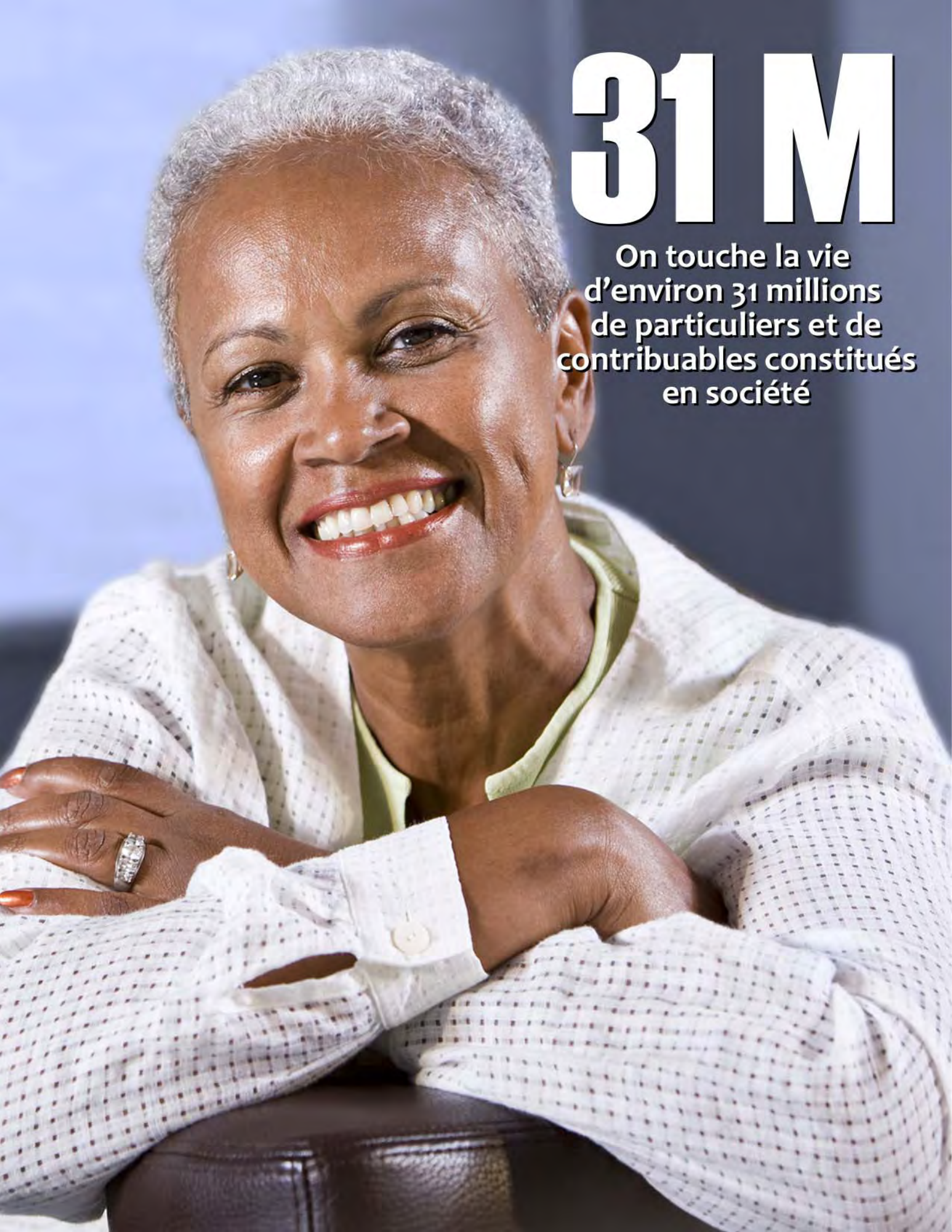

31 M
On touche la vie d'environ 31 millions de particuliers et de contribuables constitués en société

Table des matières

Aperçu 11

Aide aux contribuables et aux entreprises 17

Cotisation des déclarations et traitement des paiements 25

Observation 35

Recouvrement et observation en matière de production des déclarations 53

Appels 61

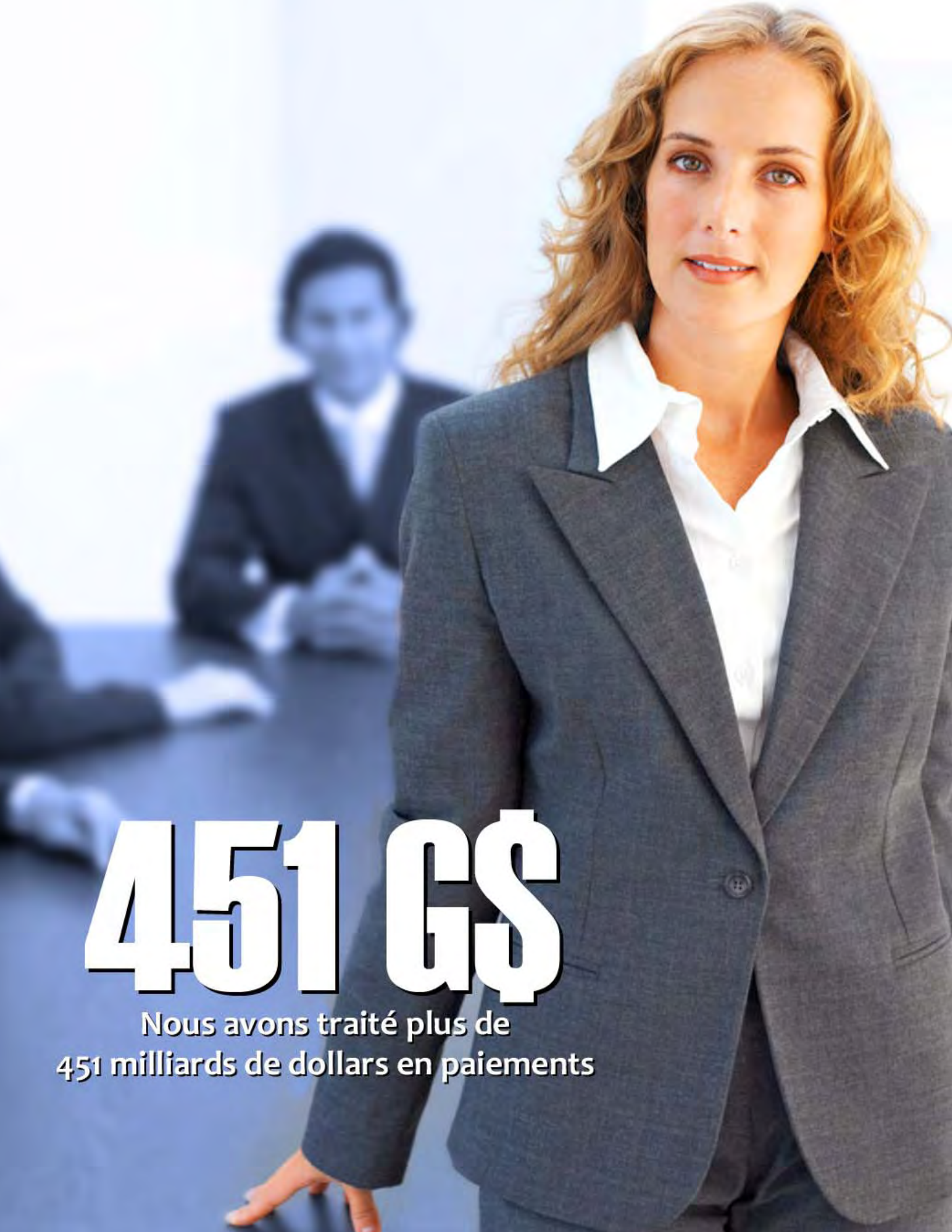
Programmes de prestations 69

Services internes 77

Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction 85

Autres sujets d'intérêt 93

États financiers 105


451 G$
Nous avons traité plus de
451 milliards de dollars en paiements

Aperçu

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est l'administratrice des impôts et des prestations pour le gouvernement du Canada. Nos activités donnent au gouvernement les recettes dont il a besoin pour offrir les services essentiels aux Canadiens qui jettent les bases d'une prospérité économique continue et de la croissance future. En outre, nous travaillons en partenariat avec d'autres ordres de gouvernement, comme les provinces et les territoires, afin de percevoir des recettes et d'exécuter des programmes de prestations en leur nom. L'an dernier, nous avons traité plus de 451 milliards de dollars en paiements, en impôts et en droits, et nous avons versé près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits. Notre travail touche la vie d'environ 31 millions de particuliers et de contribuables constitués en société. Le fondement de notre administration repose sur trois piliers durables : le **service**, l'**observation** et l'**intégrité**.

Organisation

L'ARC emploie un effectif de plus de 40 000 employés et maintient une présence physique dans l'ensemble des principaux centres et des principales régions du pays. Bien que nos employés travaillent à partir d'une douzaine de bureaux d'un océan à l'autre et exécutent une gamme variée de tâches, ils ont tous un but commun : offrir un service et une valeur hors pair aux Canadiens et à nos clients gouvernementaux. À l'ARC, nous sommes résolus à assurer une administration des impôts et des prestations de calibre mondial qui est efficiente, efficace et fiable.

Objectif 2020 à l'ARC

En juin 2013, le greffier du Conseil privé a lancé Objectif 2020 en invitant les fonctionnaires à prendre part à un dialogue pangouvernemental sur sa vision future de la fonction publique au Canada. Il s'agit d'une vision d'une fonction publique où un effectif très performant tire parti des nouvelles technologies pour mobiliser les citoyens et les partenaires et atteint les meilleurs résultats possible à l'aide de méthodes de travail efficaces, interreliées et adaptables.

Pour donner suite au défi d'Objectif 2020 du greffier, l'ARC a lancé l'exercice de mobilisation des employés le plus fructueux de l'histoire de l'organisation. La réaction du personnel et de la direction a été remarquable : des dizaines de milliers d'employés de l'ARC ont participé aux séances de discussion ouverte, aux réunions d'équipe et aux événements spéciaux qui ont eu lieu dans l'ensemble du pays. Des milliers d'autres ont pris part, dans les médias sociaux, à un dialogue sur Objectif 2020 engagé à l'échelle de l'ARC et du gouvernement.

Le résultat a été la détermination de neuf priorités et l'élaboration d'un plan d'action complet destiné à orienter l'ARC vers la vision d'Objectif 2020 du greffier.

En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, nous appliquons les dispositions législatives relatives au Régime de pensions du Canada et au programme d'assurance-emploi. Nous sommes en outre responsables d'exécuter les dispositions législatives régissant les organismes de bienfaisance, de percevoir les taxes et les droits sur le tabac, de nous assurer que les régimes de pension se conforment aux règlements régissant leur administration et de recouvrer de nombreuses créances non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Résultats, technologie et convergence

Nos stratégies sont axées sur des résultats comme s'assurer que les particuliers et les entreprises trouvent qu'il est simple et rapide d'observer les lois fiscales, et la plupart des Canadiens peuvent gérer leur situation fiscale en ligne, au moment et de la façon qui leur conviennent. Notre approche stratégique est aussi propulsée par de rapides avancées en matière de technologie de l'information et d'analyse des données. Nous élargissons continuellement les services électroniques que nous offrons et nous avons recours à des analyses avancées pour prévoir avec plus d'exactitude le comportement des contribuables et le risque d'inobservation. Nous avons maintenant recours à des approches ciblées et fondées sur les risques qui sont plus rentables et qui, de façon proactive, soutiennent et influencent le comportement en matière d'observation des contribuables à faible risque. Cela vient réduire la nécessité d'interventions de vérification et de recouvrement coûteuses.

51

LE SAVIEZ-VOUS?
L'ARC a 51 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux au service des Canadiens dans toutes les régions du pays

Au fur et à mesure que nous utilisons des technologies et des analyses plus sophistiquées, de nouvelles approches d'observation proactives sont réalisables. Les activités de service et les activités d'observation fonctionnent maintenant souvent de façon conjointe pour rendre l'exécution de nos programmes plus efficiente. Par exemple, notre Initiative relative aux agents de liaison soutient les résultats de l'observation tout en aidant les entreprises à respecter leurs obligations fiscales. De même, les nouveaux services numériques soutiennent les résultats de l'observation en permettant le libre-service et en réduisant le fardeau lié à l'observation.

Service, observation, intégrité et sécurité

Notre régime fiscal fonctionne parce que les Canadiens ont accordé leur confiance à l'équité du régime fiscal canadien et à l'intégrité de notre administration et de nos employés. Nous gagnons cette confiance en protégeant vigoureusement la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés, en offrant un accès à des recours équitables et impartiaux, en prenant des mesures contre les contrevenants et en agissant avec intégrité dans nos interactions avec les contribuables, les bénéficiaires de prestations et leurs représentants.

Service

Parmi nos priorités en matière de service de base, nous aidons les contribuables à comprendre et à respecter leurs obligations fiscales. Cela signifie que nous facilitons l'accès à des renseignements clairs et exacts, offrons des services en temps opportun et allégeons le fardeau lié à l'observation dans la mesure du possible en réduisant la paperasse. Cela signifie que nous offrons une aide ciblée aux contribuables qui peuvent avoir besoin d'un coup de main, tels que les Néo-Canadiens, les petites entreprises, les étudiants et les aînés. Cela signifie aussi que nous élargissons les services numériques que nous offrons de façon à donner aux contribuables et aux représentants plus d'occasions d'accéder à nos services et à nos renseignements.

Nous avons amélioré le service des façons suivantes :

- Nous avons amélioré nos portails en ligne sécurisés, tels que notre nouvelle page de renvoi sur les vérifications, à l'intention des contribuables, des bénéficiaires de prestations et de leurs représentants.
- Nous avons offert de nouveaux services numériques novateurs, comme les services de documents électroniques élargis, et développé des applications de l'ARC conçues pour les appareils mobiles.

- Nous avons offert une aide sur mesure aux personnes qui en ont besoin lorsqu'elles en ont besoin, comme les nouveaux déclarants, le Néo-Canadiens, les aînés, les demandeurs du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental ainsi que les propriétaires de petite entreprise.
- Nous avons collaboré en partenariat avec d'autres organismes en vue de fournir les services nécessaires. Par exemple, nous avons collaboré avec les organismes communautaires afin d'exécuter le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et exploré des occasions d'établir de nouveaux partenariats avec les préparateurs de déclarations de revenus et les développeurs de logiciels.
- Nous avons réduit la paperasse des entreprises pour qu'elles puissent continuer leur tâche consistant à créer des emplois et à faire croître l'économie.

Observation

La prestation d'un service excellent n'est qu'un des moyens importants de maintenir de hauts niveaux d'observation volontaire. Lorsqu'ils sont aidés et soutenus, la plupart des Canadiens respectent leurs obligations fiscales. Toutefois, il y aura toujours des personnes qui essaieront d'éluder leurs responsabilités. Notre stratégie d'observation est simple. Nous renforçons notre soutien aux personnes qui ont besoin d'aide pour observer la loi et nous rendons l'inobservation plus risquée et plus difficile pour les personnes qui choisissent de ne pas se conformer à la loi.

Nos recherches nous indiquent que, chez certains contribuables, l'observation est déterminée par le risque perçu de se faire prendre. Nos mesures d'exécution rigoureuses servent de moyen de dissuasion efficace auprès de nombreux contribuables qui seraient autrement tentés de frauder le fisc.

Nous avons amélioré l'observation des façons suivantes :

- Nous avons créé des équipes de vérification aux points de vente comprenant des spécialistes de la vérification du commerce électronique chargés de s'attaquer à l'utilisation de logiciels qui suppriment les ventes.
- Nous avons appuyé davantage l'observation chez les petites entreprises à l'aide de notre Initiative relative aux agents de liaison, qui permet de fournir des renseignements et d'offrir un soutien en personne à des moments clés à mesure que les entreprises croissent.
- Nous avons eu recours à de nouvelles activités d'observation proactive comme des campagnes de lettres et d'appels téléphoniques pour joindre un grand nombre de contribuables et exercer une influence positive sur leur comportement en matière d'observation.
- Nous avons diffusé des renseignements avant jugement sur des mesures d'enquête criminelle comme des fouilles, des saisies ou le dépôt d'accusations criminelles. Ces renseignements contribuent à protéger les Canadiens contre les stratagèmes de fraude.
- Nous avons travaillé de façon plus collaborative avec les préparateurs de déclarations de revenus en vue de cerner les questions préoccupantes et de prévenir les erreurs de déclaration courantes. En février 2014, nous avons annoncé la mise en place du Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus.
- Nous avons mis en œuvre des initiatives relatives aux renseignements d'entreprise et à l'assurance de la qualité dans nos programmes de vérification et d'examen pour l'impôt et la TPS/TVH. Cela nous permet d'assurer la qualité de nos vérifications et apporte une

plus grande rigueur à nos processus de sélection de la charge de travail de vérification.

- Nous avons soutenu des mesures novatrices, telles que le nouveau programme de récompense pour les particuliers qui fournissent des renseignements sur des cas importants d'inobservation fiscale internationale.

Intégrité et sécurité

L'intégrité est la pierre d'assise de notre approche concernant l'administration des impôts et des prestations, et nous sommes profondément résolus à protéger la confiance que les Canadiens nous ont accordée. Nous reconnaissons que nos décisions et la conduite de nos employés ont une incidence sur la vie des Canadiens et la perception qu'ils ont du régime fiscal. Le maintien de normes de conduite éthiques élevées représente un devoir fondamental de tous les membres de notre organisation. Notre Cadre d'intégrité comprend un système rigoureux de freins et de contrepoids visant à faire en sorte que les employés se conforment à ces normes élevées.

Nous soutenons nos employés en faisant la promotion de l'intégrité et de la sécurité dans tous les aspects de nos activités et à tous les niveaux de l'organisation, des cadres au personnel de première ligne. Notre Code de déontologie et de conduite et notre Politique sur les conflits d'intérêts comprennent des règles et des normes de comportement claires que tous les employés doivent accepter et respecter à titre de condition d'emploi. L'inconduite est traitée de façon appropriée. Nous avons établi des mécanismes internes solides pour déceler les atteintes à l'intégrité et à la sécurité et pour prendre des mesures disciplinaires à leur égard.

Nous avons renforcé l'intégrité et la sécurité des façons suivantes :

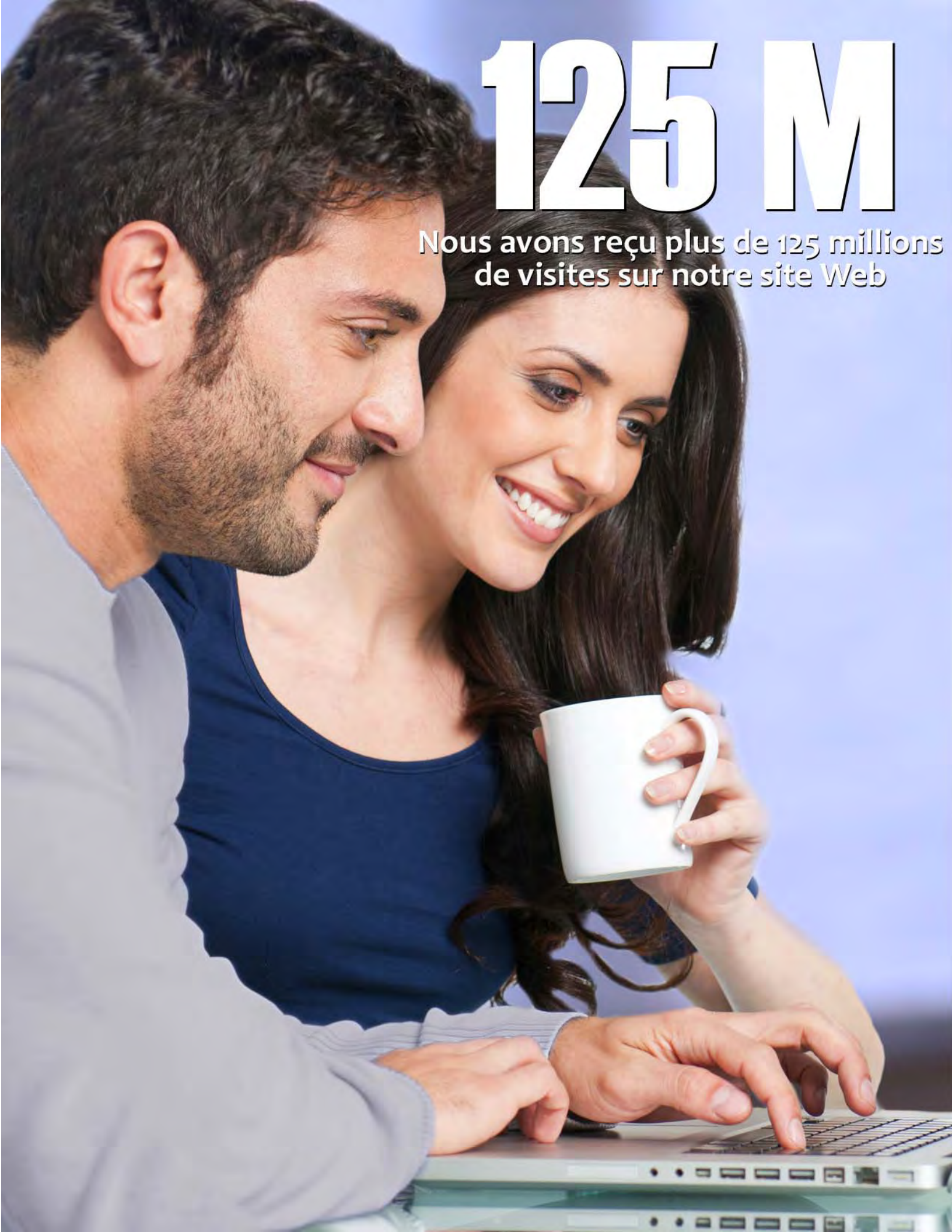
- Nous avons fait avancer plusieurs projets pluriannuels permettant d'améliorer notre sécurité de la TI, dans le but de mieux protéger les données des contribuables et de prévenir les accès inappropriés.
- Nous avons mis en œuvre un plan d'action relatif à Objectif 2020 qui comprenait l'ajout de clauses sur les valeurs et l'éthique précises aux ententes de rendement des cadres pour 2014-2015, donnant ainsi le ton au sommet de notre organisation.
- Nous avons instauré une enquête de sécurité améliorée sur les titulaires ou les demandeurs de postes nécessitant un degré élevé de confiance du public.
- Nous avons créé le poste de chef de la protection des renseignements personnels afin de surveiller et d'encadrer la gestion et la protection des renseignements confidentiels, personnels et financiers à l'ARC.
- Nous avons agi de façon rapide et décisive pour faire arrêter temporairement tous les services électroniques de l'ARC pour protéger les Canadiens contre le risque de sécurité de la faille Heartbleed.

Nos orientations futures

Nous sommes fiers d'offrir un service et une valeur hors pair aux Canadiens et au gouvernement. Notre avenir est celui où :

- l'observation des lois fiscales est largement reconnue comme du civisme;
- le respect des obligations est le plus simple et le plus convenable possible;
- la plupart des Canadiens gèrent leur situation fiscale en ligne, au moment et de la façon qui leur conviennent;
- le personnel est hautement qualifié et possède les ressources nécessaires pour résoudre la plupart des problèmes et des questions des contribuables en temps réel;
- une analyse sophistiquée guide nos stratégies de prestation de services et contribue à déceler les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard avec efficience et efficacité.

Nous savons que notre travail est essentiel au bien-être social et économique des Canadiens. Nos employés sont fiers de travailler pour une organisation qui fournit des services de qualité et qui protège l'équité et la sécurité du régime fiscal canadien. Dans la suite des choses, nous continuerons d'accroître l'efficience et l'efficacité de l'exécution de nos programmes en améliorant les services et en mettant en œuvre de nouvelles initiatives d'observation. L'ARC cherchera toujours à offrir aux Canadiens une administration des impôts et des prestations de calibre mondial qui est efficiente, efficace et fiable.


125 M
Nous avons reçu plus de 125 millions
de visites sur notre site Web

Aide aux contribuables et aux entreprises

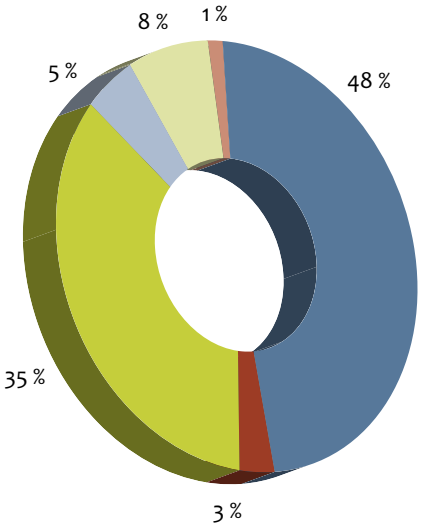
L'ARC s'est engagée à fournir aux contribuables, dans les plus brefs délais, les renseignements exacts dont ils ont besoin pour respecter les lois fiscales du Canada. Notre site Web est organisé en fonction des besoins des contribuables, présentant des renseignements détaillés sur les programmes et les services de l'ARC à l'intention des particuliers et des familles, des entreprises, des organismes de bienfaisance et des représentants. Les contribuables qui ont besoin de renseignements plus complexes peuvent communiquer avec nos centres d'appels, consulter nos publications et vidéos ou faire appel à nos services d'interprétations techniques et de décisions. Pour soutenir encore davantage les contribuables, nous réglementons les organismes de bienfaisance et surveillons et administrons les régimes de revenu différé et d'épargne pour veiller à ce qu'ils répondent aux exigences prévues par la loi.

Aide aux contribuables et aux entreprises	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	575 621 136[1]	4 038
Réelles	**350 801 699[1,2]**	**3 976**
Écart	224 819 437[3]	62

[1] Comprend le sous-programme Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme : – les dépenses prévues (4 596 590 $) et les dépenses réelles (4 671 341 $).

[2] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

[3] La baisse est surtout attribuable aux versements moins élevés que prévu en ce qui concerne l'accord canado-américain sur le bois d'œuvre. La baisse a été partiellement compensée par une hausse dans les paiements liés aux indemnités de départ, aux avantages et aux crédits de congé.



Dépenses du programme *en bref*

- Services aux contribuables – Demandes de renseignements
- Services aux contribuables – Produits d'information
- Politiques, décisions et interprétations
- Régimes enregistrés
- Organismes de bienfaisance
- Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme

Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information

Services aux contribuables		Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Demandes de renseignements	Prévues	154 418 509	2 361
	Réelles	**167 965 933**	**2 412**
	Écart	(13 547 424)	(51)
Produits d'information	Prévues	8 744 872	127
	Réelles	**10 929 629**	**105**
	Écart	(2 184 757)	22

L'ARC a continué d'adapter et de renforcer ses programmes et ses services afin de suivre le rythme des besoins et des attentes en évolution des contribuables et de remplir efficacement son mandat. Un aspect important des services aux contribuables consiste à partager les renseignements de façon proactive afin que les contribuables soient conscients des changements qui les concernent, comprennent leurs options et continuent de recevoir les renseignements et le soutien dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales.

Nous communiquons les renseignements fiscaux au moyen de nombreuses voies, permettant aux contribuables de choisir comment et où obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Notre site Web continue d'être le pilier de nos efforts de communication. En décembre 2013, l'ARC a procédé à un nouveau lancement de son site Web. Le nouveau site propose une approche plus conviviale en matière de fourniture de renseignements et de services, fondée sur quatre segments de contribuables : les particuliers et les familles, les entreprises, les intermédiaires et les organismes de bienfaisance. Le site Web est désormais conçu pour s'afficher sur n'importe quel appareil, y compris les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs personnels. Nous avons aussi amélioré la fonction de recherche du site, permettant au public de chercher plus facilement et plus rapidement les renseignements dont il a besoin.

L'ARC continue de se servir des médias sociaux pour élargir la portée de ses communications en réaction à la demande en pleine croissance. Par exemple, la popularité accrue du contenu vidéo sur le Web a incité l'ARC à ajouter des vidéos d'information sur les impôts et les prestations sur sa chaîne YouTube, lesquelles ont été visionnées près de 40 000 fois. De plus, l'ARC maintient une présence active sur Twitter, ayant plus de 37 000 abonnés.

Même si nous continuons d'élargir notre présence en ligne, l'ARC reconnaît que certains segments de la population des contribuables veulent d'autres sources d'information et de soutien ou en ont besoin. Nous offrons toujours d'autres options, telles que les services téléphoniques.

22 M

LE SAVIEZ-VOUS? Nous avons répondu à plus de 22 millions d'appels sur les taxes, les impôts et les prestations à l'aide d'agents et de services automatisés

Prise en charge des appels des contribuables

L'ARC répond à des millions d'appels par année. En 2013-2014 seulement, nous avons traité 16,9 millions d'appels sur les taxes et impôts, et 5,6 millions d'appels sur les prestations. Cette année, nous avons élargi notre gamme de services téléphoniques. En voici des exemples.

- Nous avons commencé à accepter les inscriptions au dépôt direct par téléphone, ce qui a permis aux contribuables particuliers de commencer à tirer parti du dépôt direct plus rapidement et plus facilement.
- Nous avons intégré notre Centre national des appels pour les formulaires à notre réseau téléphonique national. Nous avons aussi instauré un nouveau système permettant aux agents des centres d'appels de répondre aux demandes de formulaires ou de publications en envoyant par courriel un lien direct vers le document requis.
- Nous avons intégré les appels sur les remboursements de la TPS/TVH au réseau téléphonique national.
- Nous avons soutenu le service des demandes de renseignements du Programme des organismes de bienfaisance en prenant les appels en charge à l'aide du réseau téléphonique national en soirée.

Sensibilisation

Nos efforts de sensibilisation continuent de nous permettre d'éduquer et d'aider les contribuables de façon à ce qu'ils puissent respecter leurs obligations fiscales et être renseignés sur leur admissibilité aux prestations.

En 2013-2014, nous avons élargi notre public grâce à notre travail auprès des organismes communautaires. Cela a accru la sensibilisation parmi les segments de contribuables qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une aide, dont les peuples autochtones, les aînés, les nouveaux arrivants et les jeunes.

Nous nous sommes servis de vidéos et de webinaires en ligne pour communiquer des renseignements à jour sur nos programmes et nos initiatives aux contribuables. Cette technologie est pratique et simple d'emploi, et elle nous permet de joindre un plus grand nombre de contribuables, y compris ceux qui vivent dans des régions éloignées. Cette année, nous avons diffusé une série en deux parties à l'intention des étudiants, et la vidéo « Les nouveaux arrivants au Canada et le régime fiscal canadien » a été diffusée sur YouTube. Nous avons aussi organisé un webinaire destiné aux nouvelles petites entreprises durant la Semaine de la PME.

Par l'intermédiaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), l'ARC prend des dispositions pour que des bénévoles viennent en aide aux contribuables. On se concentre sur la préparation des déclarations des contribuables à faible revenu ayant une situation fiscale simple. En 2013-2014, nous avons augmenté le nombre d'organismes qui appuient le PCBMI à l'échelle nationale, ce nombre passant de deux à six.

Principaux résultats

- Nous avons reçu plus de 125 millions de visites sur notre site Web.
- Plus de 21 millions de formulaires et de publications ont été téléchargés.
- Nous avons publié 631 tweets en 2013-2014, lesquels ont été retweetés 2 398 fois.
- Les vidéos de l'ARC sur YouTube diffusées sur notre site Web ont été visionnées près de 40 000 fois.
- Nous avons répondu à 16,9 millions d'appels sur les taxes et impôts, et à 5,6 millions d'appels sur les prestations à l'aide des agents et des services automatisés.

Politiques, décisions et interprétations

Politiques, décisions et interprétations	Ressources financières [1] (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	80 133 209	1 045
Réelles	**81 385 344**	**997**
Écart	(1 252 135)	48

[1] Ne comprennent pas les paiements législatifs liés à l'entente Canada/É.-U. sur le bois d'œuvre - dépenses prévues de (283 000 000 $) et dépenses réelles de (42 344 675 $).

En février 2014, le Canada et les États-Unis ont signé un accord intergouvernemental concernant la loi des É.-U. intitulée *Foreign Account Tax Compliance Act*. En conséquence, les institutions financières canadiennes sont tenues d'identifier les titulaires de compte qui sont des personnes des É.-U., y compris les résidents américains et les citoyens américains. Les institutions financières canadiennes déclareront ces renseignements à l'ARC chaque année à compter de 2015.

Pour s'assurer que les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels sont respectées, l'ARC échangera les renseignements avec l'Internal Revenue Service des É.-U. grâce aux dispositions et aux mesures de protection en vigueur prévues dans la Convention fiscale entre le Canada et les États-Unis. La Convention comprend des mesures de protection rigoureuses destinées à faire en sorte que l'Internal Revenue Service traite les renseignements sur les contribuables de façon confidentielle et n'utilise les renseignements que pour appliquer les lois fiscales.

14 G$

LE SAVIEZ-VOUS?
Plus de 14 milliards de dollars en reçus de dons ont été émis aux Canadiens en 2012

Au cours de l'exercice visé par ce rapport, nous avons élaboré des services destinés à aider les institutions financières à observer les dispositions de la *Foreign Account Tax Compliance Act*. Nous allons maintenant de l'avant avec la publication de lignes directrices administratives, la diffusion d'une nouvelle déclaration de renseignements et la mise en place des capacités appropriées d'échange de renseignements en vue de respecter les obligations canadiennes conformément à l'accord.

Accès améliorer aux renseignements techniques

L'ARC sait très bien que les contribuables, les fiscalistes et les associations industrielles comptent sur nous pour obtenir des renseignements fiscaux techniques qui sont à jour et exacts afin d'assurer une certitude précoce quant aux questions fiscales, de contribuer à prévenir les erreurs et, dans certains cas, d'éliminer la nécessité de nouvelles décisions.

L'ARC publie une large gamme de documents techniques qui présentent l'interprétation de l'ARC sur les lois de l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation en ce qui concerne les aspects les plus importants d'un sujet donné. Ces publications ne remplacent pas la loi et ne peuvent pas expliquer en quoi chaque disposition de la loi s'appliquera à toutes les situations possibles. Lorsqu'il y a un changement à une interprétation décrite dans ces publications techniques ou que des développements importants s'appliquent au contenu, nous mettons les renseignements à jour.

En 2013, l'ARC a commencé à remplacer ses bulletins d'interprétation de l'impôt sur le revenu existants par de nouvelles publications plus conviviales appelées « folios de l'impôt sur le revenu », préparés en consultation avec la communauté fiscale. En plus d'avoir entamé plus d'une douzaine de nouveaux folios en 2013-204, nous avons mis à jour les folios existants par suite de nombreuses modifications législatives et autres.

Nos publications techniques sont largement utilisées, servant de ressource importante pour les contribuables, les fiscalistes et les associations industrielles dans l'ensemble du Canada, ainsi que pour notre personnel. Pour optimiser l'utilité de ces folios de l'impôt sur le revenu, nous avons sollicité la rétroaction des organisations fiscales externes à un stade précoce de l'élaboration des folios. Les commentaires ont contribué à décider quels sont les bulletins qui devraient être convertis en folios en premier, en plus de donner une idée des nouveaux sujets qui conviendraient à de nouvelles publications. Nous avons aussi mis sur pied un projet pilote en collaboration avec la Fondation canadienne de fiscalité et les Comptables professionnels agréés du Canada en vue d'élaborer une ébauche de chapitres de folios de l'impôt sur le revenu.

En 2013-2014, l'ARC a sollicité les commentaires des principaux intervenants externes sur l'ébauche des publications techniques sur la TPS/TVH comportant d'importants changements de contenu ou de politique, tirant parti de leur expérience pratique et de leur

connaissance du secteur pour réduire au minimum les insuffisances d'information.

Principaux résultats

- Nous avons rendu 3 135 décisions et interprétations liées à la TPS/TVH.
- Nous avons fourni 2 841 interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons fourni 161 décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons rendu 46 072 décisions en matière de RPC/AE, 93 % d'entre elles l'étant dans les délais établis.

Régimes enregistrés

Régimes enregistrés	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	16 577 413	168
Réelles	**17 255 285**	**161**
Écart	(677 872)	7

L'ARC applique les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui se rapportent aux régimes de revenu différé et aux régimes d'épargne. Pour ce faire, elle enregistre et surveille les régimes, et approuve la déductibilité des cotisations d'employeur aux régimes de pension à prestations déterminées. Les Canadiens se fient fortement aux régimes enregistrés pour mieux planifier et s'assurer un revenu sûr pour l'avenir. En 2013-2014, nous avons encadré environ 1,97 mille milliards de dollars en actifs détenus dans des régimes de revenu différé et des régimes d'épargne.

L'ARC surveille le secteur afin de veiller à l'intégrité, obtenant la confirmation que tous les régimes observent les exigences prévues par la loi. Nous sommes à mettre à jour nos systèmes de la technologie de l'information afin de mieux utiliser la vaste quantité de données associées aux régimes enregistrés et d'évaluer le risque lié à l'observation. Par conséquent, le nombre d'émetteurs de REER qui ont présenté des renseignements contractuels par voie électronique a triplé par rapport à l'année précédente.

Aide relative aux régimes de pension agréés collectifs

Les régimes de pension agréés collectifs (RPAC) sont des régimes de revenu différé conçus pour offrir un revenu de retraite aux employés et aux travailleurs indépendants qui n'ont pas accès à un régime de pension d'employeur. Les

RPAC peuvent prévoir la mise en commun des fonds dans les comptes des employés et des travailleurs indépendants participants (c.-à-d. les membres) en vue d'obtenir des coûts inférieurs pour la gestion des placements et l'administration du régime. L'option d'établir des RPAC ainsi que les règles applicables relatives à l'impôt sur le revenu sont entrées en vigueur en décembre 2012. Dans le cadre du Plan d'action économique de 2013, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il collaborerait étroitement avec les provinces en vue d'encourager la mise en œuvre des RPAC dans l'ensemble du Canada.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ARC a collaboré avec le Bureau du surintendant des institutions financières dans le but de préparer et présenter un webinaire conçu pour aider les provinces à prendre des mesures législatives habilitantes visant les RPAC. Le webinaire a été diffusé sur le site Web de l'ARC à titre de référence future à mesure que les provinces mettent en place les RPAC.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 89 % des demandes d'enregistrement des régimes de pension dans les 180 jours.
- Nous avons répondu à 89 % des demandes de renseignements écrites dans les 60 jours.
- Nous avons effectué 549 vérifications de régimes enregistrés.

Organismes de bienfaisance

Organismes de bienfaisance	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	28 150 543	300
Réelles	**26 249 492**	**260**
Écart	1 901 051	40

Les organismes de bienfaisance enregistrés jouent un rôle de premier plan dans les collectivités de partout au pays, et les Canadiens donnent chaque année des milliards de dollars pour soutenir le travail des organismes de bienfaisance. En 2012, les organismes de bienfaisance enregistrés ont délivré plus de 14 milliards de dollars en reçus officiels de dons. Le coût estimé des recettes délaissées par le gouvernement en 2012 en conséquence de ces exonérations de bienfaisance a été de 3,5 milliards de dollars.

L'ARC est chargée de protéger les intérêts des contribuables en s'assurant que les organismes de bienfaisance respectent leurs obligations légales. Nous examinons les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance, et nous surveillons et guidons les organismes pour voir à ce qu'ils soient admissibles au statut d'organisme de bienfaisance enregistré ou qu'ils maintiennent ce statut, conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De plus, pour aider les Canadiens à faire leurs dons judicieusement, nous tenons à jour une liste interrogeable d'organismes de bienfaisance canadiens. Les donateurs peuvent consulter la liste pour vérifier si un organisme de bienfaisance est enregistré en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et peut donc délivrer des reçus officiels de dons. La liste présente également des renseignements financiers, en plus de décrire les activités de chaque organisme de bienfaisance enregistré.

En 2013-2014, l'ARC a continué de mettre en œuvre les mesures annoncées par le gouvernement du Canada dans le budget de 2012 qui se rapportent aux organismes de bienfaisance et aux activités politiques. Nous avons élaboré et publié de nouveaux produits éducatifs visant à aider les organismes de bienfaisance à comprendre les règles régissant les activités politiques, y compris un questionnaire d'autoévaluation, un webinaire et une série de vidéos. Nous avons aussi surveillé les activités politiques des organismes de bienfaisance pour nous assurer qu'ils respectent les règles existantes. Nous avons examiné les déclarations de renseignements annuels (formulaire T3010), envoyé des lettres rappelant les règles aux organismes de bienfaisance et effectué des vérifications. Puisque les règles relatives aux activités politiques s'appliquent à tous les organismes de bienfaisance enregistrés, les efforts d'éducation et d'observation de l'ARC liés aux activités politiques ont été appliqués à l'ensemble du secteur de bienfaisance.

En juin 2013, nous avons lancé un nouveau processus de demande pour les organismes municipaux ou publics qui exercent une fonction gouvernementale au Canada et pour les sociétés d'habitation à faible coût destinées aux personnes âgées, permettant aux organismes publics de s'enregistrer à titre de donataires reconnus. Ce processus de demande était nécessaire en raison des changements apportés à la définition d'un donataire reconnu dans le budget de 2011.

Le budget de 2014 comportait de nouvelles mesures visant à réduire le fardeau administratif des organismes de bienfaisance et à encourager les dons de bienfaisance. Cela comprenait la restructuration du Système de cotisation et d'enregistrement des organismes de bienfaisance et du Système d'affichage Internet pour les organismes de bienfaisance de l'ARC. Une fois la restructuration terminée, nous serons en mesure d'offrir de nouveaux services électroniques, y compris la production en ligne du formulaire T3010, *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés*, et du formulaire T2050, *Demande d'enregistrement d'un organisme de bienfaisance en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu*.

Principaux résultats

- Nous avons répondu à 85 % des appels des organismes de bienfaisance dans la file d'attente des demandes de renseignements par téléphone dans un délai de deux minutes.
- Nous avons traité 83 916 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés.
- Nous avons effectué 845 vérifications d'organismes de bienfaisance.
- Nous avons révoqué l'enregistrement de 1 612 organismes de bienfaisance – 936 révocations volontaires, 644 pour défaut de produire, 23 pour motif et 9 pour perte du statut de personne morale.

Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	Les particuliers et les entreprises ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Pourcentage des appels fiscaux (demandes de renseignements des particuliers et des entreprises) auxquels on répond dans les deux minutes suivant leur entrée dans la file d'attente de l'agent	80 %	80,5 %
		Pourcentage des appelants fiscaux (particuliers et entreprises) qui parviennent à joindre notre service téléphonique	85 %	86 %
Politiques, décisions et interprétations	Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et diverses autres lois fédérales	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	75 %[1]
		Interprétations techniques rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	87 %
		Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux demandes écrites dans les 45 jours ouvrables (cela exclut les décisions et interprétations qui sont hautement techniques et qui créent des précédents ou des politiques)	80 %	74 %[2]
Régimes enregistrés	Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours)	85 %	89 %
Organismes de bienfaisance	Service amélioré aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux demandeurs de statut d'organisme de bienfaisance	Pourcentage des appels des organismes de bienfaisance auxquels on répond dans un délai de deux minutes	80 %	85 %
		Pourcentage des demandes d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance qui sont examinées et auxquelles on répond dans les délais établis (deux mois pour les demandes simples et six mois pour les demandes normales)	80 %	95 %
	L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps	80 %	87,5 %

1 Certaines ressources sont détournées de la fourniture de décisions pour former le nouveau personnel technique et élaborer de nouvelles initiatives (p. ex. les folios).

2 Les résultats se sont améliorés (de 71 % au début de décembre à 74 % à la fin de mars) lorsque les ressources ont été réaffectées et que des stratégies de gestion de l'inventaire ont été mises en œuvre.

28 M

Nous avons établi des cotisations pour plus de 28 millions de déclarations de revenus des particuliers

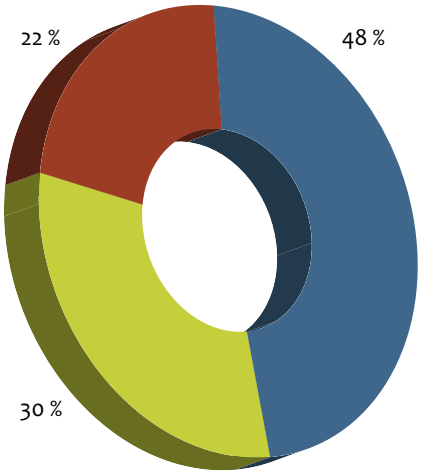
Cotisation des déclarations et traitement des paiements

Nous établissons les cotisations des déclarations de revenus des particuliers et des entreprises et traitons les paiements le plus rapidement et de la façon la plus exacte possible, offrant aux contribuables une certitude hâtive pour les aider à gérer leur situation fiscale avec assurance. Notre but consiste à réduire la paperasse en offrant aux particuliers et aux entreprises, dans les plus brefs délais, des services complets et simplifiés, et ce, tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

Cotisation des déclarations et traitement des paiements	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	665 185 607 [1]	6 547
Réelles	**649 108 155[1,2]**	**6 488**
Écart	16 077 452	59

[1] Comprend le sous-programme de l'administration de la taxe sur les produits et services au Québec : – les dépenses prévues (143 000 000 $) et les dépenses réelles (142 772 214 $).

[2] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.



Dépenses du programme *en bref*

- Traitement des déclarations et paiements des particuliers
- Traitement des déclarations et paiements des entreprises
- Administration de la taxe sur les produits et services au Québec

Traitement des déclarations et paiements des particuliers

Traitement des déclarations et paiements des particuliers	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	313 389 102	3 994
Réelles	**309 585 473**	**3 979**
Écart	3 803 629	15

L'ARC contribue grandement à l'engagement du gouvernement du Canada dans « Canada numérique 150 », qui consiste à devenir un chef de file mondial dans l'utilisation des technologies numériques pour interagir avec les Canadiens, rendant plus simple et rapide l'accès aux services et aux renseignements en ligne.

Nos services numériques à l'intention des contribuables s'améliorent et augmentent chaque année au fur et à mesure que nous ajoutons des caractéristiques et des fonctions facilitant, pour les contribuables, la production

FICHE DE RENDEMENT : L'expérience des services numériques

La grande majorité des Canadiens déclarent volontairement des renseignements exacts parce que l'ARC offre des services de qualité qui leur permettent de respecter plus facilement leurs obligations fiscales. Nos services numériques représentent une partie essentielle de notre gamme d'options de service.

Chaque année, nous mesurons le nombre de particuliers, d'entreprises et de bénéficiaires de prestations qui ont utilisé les services en ligne sécurisés de l'ARC comme façon préférée de respecter leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations.

Principaux résultats

- 80 % des déclarations des particuliers ont été produites par voie électronique pour la période de production des déclarations de 2014.
- 83 % des déclarations des entreprises ont été produites par voie électronique pour 2013-2014.
- 70 % des déclarations de TPS/TVH des entreprises ont été produites par voie électronique pour 2013-2014.
- 71 % des paiements ont été reçus par voie électronique (y compris les paiements versés dans les institutions financières) pour 2013-2014.

Nous améliorons de façon continue nos services en direct sécurisés afin d'accroître ces résultats. Voici les nouveautés en 2013-2014.

- Sur demande, les contribuables peuvent soumettre des documents par voie électronique afin de faire valider des renseignements fiscaux.
- Les contribuables peuvent payer leurs taxes et leurs impôts dus par débit préautorisé.
- Les contribuables peuvent utiliser des calculateurs en ligne pour calculer leurs déductions et cotisations au titre des REER.
- Les préparateurs de déclarations de revenus peuvent transmettre les déclarations des particuliers, au nom des contribuables, pour l'année d'imposition courante et celle qui précède au moyen du service automatisé TED.
- Les bénéficiaires de prestations peuvent voir et mettre à jour les renseignements sur les enfants dont ils ont la garde.
- Les entreprises peuvent produire les déclarations des sociétés de personnes par voie électronique.
- Les entreprises peuvent utiliser les nouvelles fonctions d'avis et de gestion de compte du service de courrier en ligne.

sécurisée des déclarations en ligne, la réception de renseignements et les communications avec nous. Nous savons que les contribuables sont plus susceptibles de respecter volontairement leurs obligations fiscales si nous leur facilitons la tâche le plus possible et offrons une expérience numérique pratique et sécurisée qui est comparable à celle dont ils sont venus à s'attendre du secteur privé. En même temps, nous maintenons la production sur papier, les ressources de renseignements sur papier et les centres d'appels traditionnels afin d'appuyer les contribuables qui préfèrent ces méthodes.

80 %

LE SAVIEZ-VOUS?
80 % des déclarations des particuliers ont été produites par voie électronique

La production électronique des déclarations est devenue la norme pour la plupart des déclarants. Pour la période de production des déclarations de 2014, les taux de production électronique ont continué d'augmenter, atteignant 80 %. Ce taux élevé de production électronique indique que notre stratégie à long terme consistant à ajouter de nouveaux services en ligne chaque année fonctionne.

Les taux de production électronique ont augmenté régulièrement au cours des dix dernières années. Pour la période de production des déclarations de 2014, plus de 21,5 millions de déclarations des particuliers ont été produites au moyen de nos services de production électronique, comparativement à 11 millions il y a une décennie.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que nos options de service électroniques suivent le rythme des besoins et des attentes en évolution des Canadiens. Nous offrons maintenant plus de 50 fonctions en ligne que les particuliers utilisent facilement. Nos services en ligne sont également beaucoup utilisés par les représentants et les fiscalistes. Par exemple, 192 845 représentants

14,6 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Il y a eu 14,6 millions d'ouvertures de session dans **Mon dossier** pour les particuliers

Dans le cadre d'une vérification de la prestation de services en ligne du gouvernement menée en 2013, le vérificateur général du Canada a indiqué que l'initiative de l'ARC visant à améliorer les services en ligne sécurisés prévoyait ce qui suit :

- capacité accrue pour les usagers d'effectuer des transactions complètes;
- capacité d'offrir davantage de services en ligne aux contribuables (p.ex. produire leurs déclaration, effectuer leurs paiements et soumettre leurs documents);
- meilleure satisfaction des usagers.

FICHE DE RENDEMENT : Réduire la paperasse des petites entreprises

L'ARC s'est engagée à soutenir les petites entreprises en réduisant la paperasse ainsi qu'en leur permettant d'accéder aux services et de respecter leurs obligations fiscales plus facilement. En novembre 2012, nous avons mené des consultations avec les petites entreprises afin de nous aider à établir la priorité de nos mesures de réduction de la paperasse. Nous tiendrons de vastes consultations de suivi à l'automne 2014. À la suite de nos vastes consultations initiales auprès de petites entreprises et les représentants fiscaux de partout au Canada, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures importantes, y compris les suivantes.

- Nous avons lancé le service des demandes de renseignements en ligne de **Mon dossier d'entreprise**, qui permet aux entreprises ou à leurs représentants d'envoyer à l'ARC, par courriel, des questions de nature fiscale à propos de leurs comptes et de recevoir des réponses en ligne et par écrit.
- Nous avons mis en œuvre l'ID d'agent pour le service téléphonique des demandes de renseignements des entreprises de l'ARC. Les agents communiquent un numéro d'identification aux propriétaires d'entreprise lorsqu'ils répondent à un appel, ce qui assure une plus grande responsabilisation et offre, pour les appelants, une expérience plus uniforme. Cela permet aux propriétaires d'entreprise de fournir plus facilement une rétroaction sur les services de l'ARC.
- Nous avons restructuré la page Web de l'ARC sur la vérification pour en simplifier l'utilisation. Nous avons aussi conçu une série de vidéos qui donnent des renseignements importants sur notre processus de vérification, et nous avons mis un lien menant à ces vidéos sur notre page de renvoi sur la vérification pour qu'elles soient plus faciles à trouver.
- Nous avons créé une nouvelle page Web sur le plan d'action de réduction de la paperasse afin de communiquer aux entreprises des renseignements à jour sur les initiatives de réduction de la paperasse et de permettre aux contribuables et aux petites entreprises de cerner plus facilement leurs difficultés. D'autres consultations visant à recueillir les commentaires des petites entreprises sont prévues en 2014.

Pour en savoir plus sur les façons dont l'ARC réduit la paperasse des entreprises, allez à www.arc.gc.ca/reductiondelapaperasse.

étaient inscrits au service Représenter un client à la fin de 2013-2014, ce qui représente une hausse de 32 % par rapport à l'année précédente.

Nous sommes en mesure de traiter plus rapidement les déclarations et les paiements électroniques et d'offrir un service plus rapide et plus efficient à un coût moins élevé que les options sur papier traditionnelles.

Nous pouvons davantage déceler et réduire l'inobservation en analysant les déclarations. Nos services visent à aider les Canadiens à bien faire les choses la première fois. Toutefois, en cas d'erreur ou d'inobservation, nous pouvons déceler, prévenir ou corriger ces cas en vérifiant la présence d'erreurs dans les demandes, en examinant les demandes à risque élevé et en faisant correspondre les renseignements figurant dans les déclarations produites avec les données de tiers. Voilà certaines des activités d'observation que nous exécutons pour protéger l'assiette fiscale.

Améliorations à la production en ligne pour la période de production des déclarations de revenus de 2014

- Les préparateurs de déclarations de revenus peuvent transmettre, au nom des particuliers, les déclarations pour l'année d'imposition courante et celle qui précède au moyen du service automatisé TED.
- Les nouveaux arrivants au Canada peuvent produire leur déclaration en ligne.
- À la demande de l'ARC, les contribuables et leur représentant peuvent envoyer des pièces justificatives additionnelles à l'aide de **Mon dossier.**
- Les contribuables peuvent autoriser l'ARC à retirer un montant déterminé au préalable directement à même leur compte bancaire à l'aide de **Mon dossier**.
- Le processus de production IMPÔTNET T1 comporte des liens directs menant à des options de paiement électronique pour chaque déclaration TED.
- Les contribuables peuvent apporter des modifications à des déclarations remontant jusqu'à 10 ans dans **Mon dossier.**

50

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous offrons plus de 50 fonctions de service en ligne aux particuliers

Principaux résultats

- Nous avons établi des cotisations pour 28,8 millions de déclarations de revenus des particuliers.
- Il y a eu 14,6 millions d'ouvertures de session dans **Mon dossier** pour les particuliers.
- Plus de 660 000 particuliers se sont nouvellement inscrits à **Mon dossier**.
- Les représentants ont accédé à plus de 7,7 millions de comptes de particuliers à l'aide de Représenter un client.
- Nous avons recouvré 1,5 milliard de dollars en impôts dus additionnels en vérifiant la présence d'erreurs dans les déclarations, en examinant les demandes à risque élevé et en faisant correspondre les renseignements figurant dans les déclarations produites avec les données de tiers.
- 298 930 déclarations de particuliers ont été examinées, et les contribuables ont eu droit à des rajustements avantageux de leur déclaration de revenus correspondant à une valeur en dollars totale de 103,5 millions de dollars.

Aller encore plus loin pour servir les petites et moyennes entreprises

Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2013, nous avons remarqué des erreurs récurrentes dans les déclarations T2; nous nous sommes donc adressés aux représentants fiscaux qui travaillent aux déclarations T2 et nous leur avons montré comment éviter les erreurs.

Nous avons ensuite collaboré avec les fabricants de logiciels de préparation de déclarations de revenus pour faire modifier les explications dans les logiciels et pour aider les utilisateurs à éviter les erreurs. Cette mesure permettra aux préparateurs de déclarations de revenus, aux sociétés et à l'ARC de réaliser des économies de temps et de ressources.

Traitement des déclarations et paiements des entreprises

Traitement des déclarations et paiements des entreprises	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	208 796 505	2 553
Réelles	**196 750 468**	**2 509**
Écart	12 046 037	44

La production en ligne a augmenté par rapport à 2012-2013 : il y a eu une hausse de 31 % de la production en ligne des déclarations de renseignements T5 et une hausse de 13 % de la production en ligne des déclarations de revenus des sociétés T2.

Nous avons continué d'améliorer nos services en ligne et de mettre en œuvre de nouveaux services afin de faciliter l'observation pour les entreprises. En voici des exemples.

- Les propriétaires d'entreprise peuvent recevoir du courrier en ligne dans le portail sécurisé Mon dossier d'entreprise et recevoir des avis par courriel lorsqu'ils ont reçu de la correspondance dans leur compte.
- Les employeurs et leurs représentants sont en mesure de voir en ligne le Relevé de compte de retenues à la source courantes PD7A. Ils peuvent également le recevoir par livraison électronique.
- Les déclarations de TPS/TVH et certains formulaires de choix et de remboursement peuvent désormais être produits en ligne.
- Les déclarations de renseignements des sociétés de personnes peuvent dorénavant être produites en ligne.

Nous continuons d'améliorer notre processus en ligne d'inscription d'un numéro d'entreprise (NE), le système de numérotation qui permet aux entreprises de traiter avec plusieurs ordres de gouvernement selon le principe « une entreprise, un numéro ». Le nombre de partenaires provinciaux, territoriaux et municipaux qui utilisent le NE continue d'augmenter.

3,4 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Plus de 3,4 millions d'entreprises étaient inscrites aux fins de la TPS/TVH

Davantage d'entreprises utilisent nos services électroniques à mesure que nous facilitons leur accès aux renseignements et leur gestion de divers comptes, y compris les comptes de TPS/TVH, de retenues sur la paie, d'impôt sur le revenu des sociétés, de la taxe d'accise et des droits d'accise.

Principaux résultats

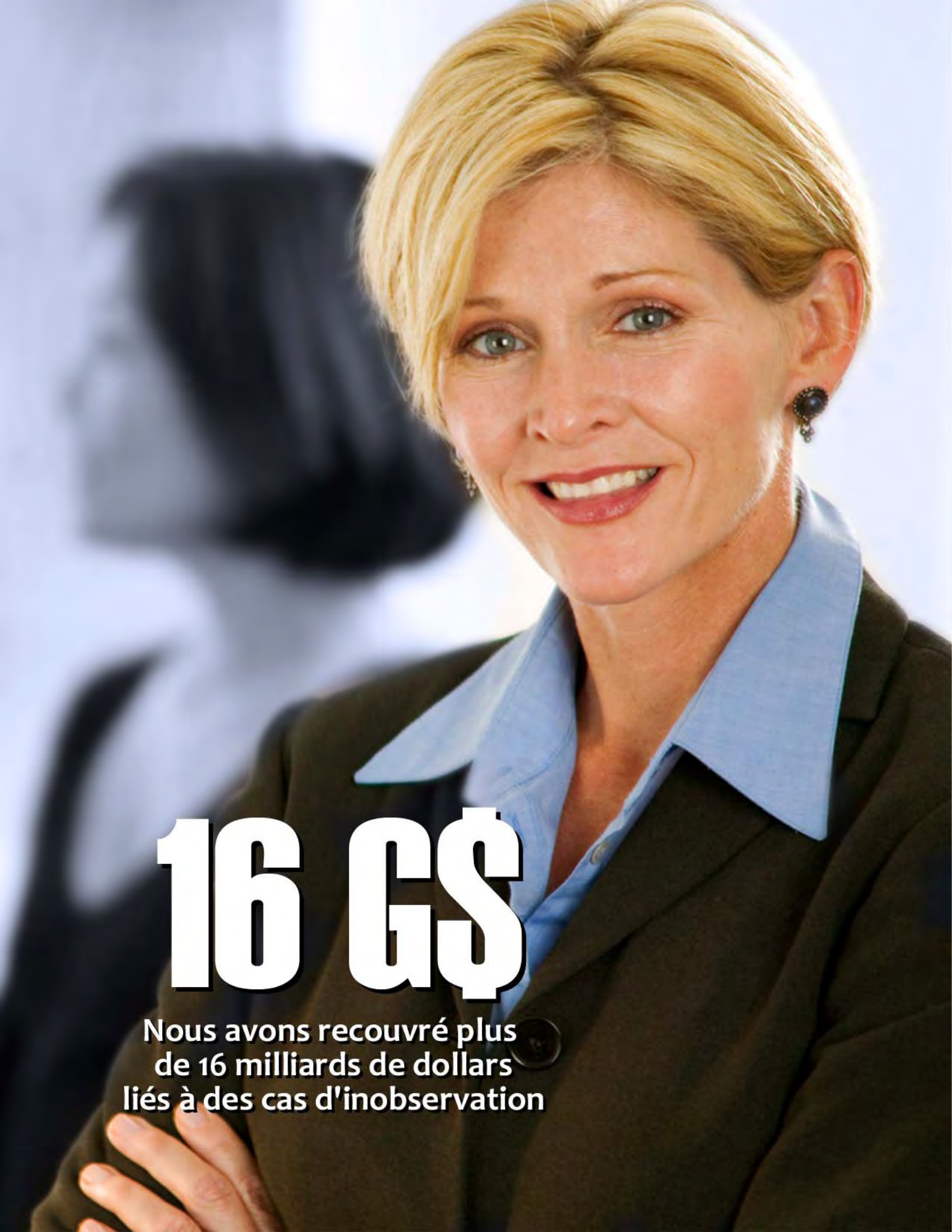
- Il y a eu plus de 4 millions d'ouvertures de session dans **Mon dossier d'entreprise**.
- Plus de 114 000 propriétaires d'entreprise se sont inscrits à **Mon dossier d'entreprise**. Cela porte à 1,9 million le nombre total d'entreprises inscrites, ce qui représente une hausse de 26 %.
- Les représentants ont accédé à plus de 3,9 millions de comptes d'entreprise à l'aide de Représenter un client.
- Nous avons répondu à plus de 6 400 demandes de renseignements en ligne.
- 83 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne.
- 70 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites en ligne.
- Nous avons recouvré plus de 60 millions de dollars en impôts dus additionnels dans les déclarations de revenus des sociétés.
- Nous avons recouvré près de 133 millions de dollars en pertes supplémentaires à l'aide d'un examen des reports prospectifs des pertes des sociétés d'années antérieures, ce qui a été converti à un redressement fiscal d'une valeur actualisée de plus de 19 millions de dollars.

Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	Les particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts	Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement aux activités de déclarations des particuliers T1 et des fiducies T3 • Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électroniques) dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception (objectif : 100 %) • Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (sur papier) dans un délai moyen de quatre à six semaines (objectif : 100 %) • Réponse aux redressements d'une déclaration T1 (par voie électronique) demandés par les contribuables dans un délai moyen de deux semaines (objectif : 100 %) • Réponse aux redressements d'une déclaration T1 (sur papier) demandés par les contribuables dans un délai moyen de huit semaines (objectif : 100 %) • Traitement des déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois (objectif : 95 %)	100 %	100 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	99,2 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin	98 %	99,8 %
	Les déclarants particuliers produisent leur déclaration par voie électronique	Taux de production électronique des déclarations des particuliers (T1)[1]	80 %	80 %
	Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation par les particuliers des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard	Ratio de la valeur monétaire des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	2,77:1

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	Les entreprises déclarantes reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts, et le traitement des paiements est effectué en temps opportun et de façon exacte	Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement aux activités des entreprises déclarantes (T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements) • Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 (électroniques) dans les 45 jours civils (objectif : 90 %) • Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 (sur papier) dans les 90 jours civils (objectif : 90 %) • Traitement des déclarations de TPS/TVH dans les 30 jours civils suivant la réception (objectif : 95 %) • Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans les 60 jours suivant la réception (objectif : 95 %)	100 %	100 %
		Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	98,5 %
	Les paiements au receveur général sont traités à temps	Pourcentage des paiements effectués au receveur général déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	98,9 %

[1] Ces valeurs reflètent la période de production des déclarations de février à août 2014.


16 G$
Nous avons recouvré plus
de 16 milliards de dollars
liés à des cas d'inobservation

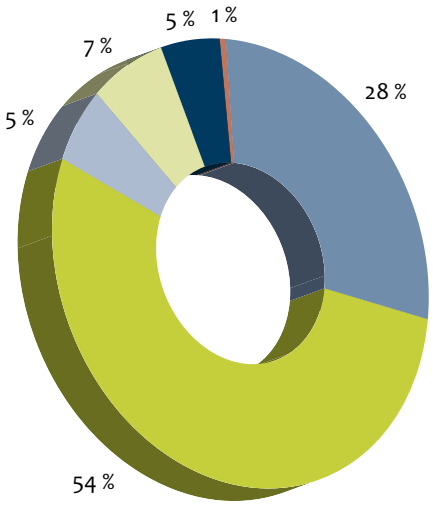
Observation

Les activités d'observation de l'ARC protègent l'intégrité de notre régime fiscal d'autocotisation en repérant, en traitant et en prévenant l'inobservation des lois fiscales du Canada. Nos mesures d'observation passent de façon progressive la promotion de l'observation à son application. Nous favorisons l'observation en faisant en sorte que les contribuables comprennent mieux leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation et d'une aide ciblée, ainsi qu'en les renseignant sur leurs responsabilités en matière de déclaration. Nous entreprenons aussi des examens, des vérifications et des enquêtes criminelles à l'échelle nationale et internationale afin de veiller à ce que les contribuables observent les lois fiscales du Canada.

Observation	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	1 106 828 514[1]	10 360
Réelles	**1 084 562 230[1,2]**	**9 761**
Écart	22 266 284	599

[1] Comprend le sous-programme des services professionnels de vérification (les activités de ce sous-programme ont pris fin au cours de l'exercice 2013-2014) :
– les dépenses prévues (60 735 173 $) et les dépenses réelles (64 147 383 $).

[2] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.



Dépenses du programme *en bref*

- Secteur international et grandes entreprises
- Petites et moyennes entreprises
- Services professionnels de vérification
- Recherche scientifique et développement expérimental
- Enquêtes criminelles
- Divulgations volontaires

Secteur international et grandes entreprises

Secteur international et grandes entreprises	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	323 959 239	2 484
Réelles	**301 865 840**	**2 327**
Écart	22 093 399[1]	157

[1] La baisse est surtout attribuable aux économies de programme et dans les coûts indirects, en plus des paiements liés aux indemnités de départ, aux bénéfices et aux crédits de congés annuels.

L'ARC est chargée de veiller à l'observation en matière de déclaration des entreprises les plus grandes et les plus complexes du Canada par divers moyens, y compris des mesures de vérification stratégiquement dirigées, des révisions et recherches législatives continues visant à déceler les échappatoires fiscales et à atténuer les nouveaux risques d'inobservation, et la sensibilisation et l'éducation ciblées.

Nous allons de l'avant avec notre programme de transformation opérationnelle. Cela comprend le fait de peaufiner nos modèles et nos processus d'évaluation des risques de façon à cibler plus efficacement les contribuables qui présentent les plus hauts risques dans la population des grandes entreprises. Nous continuons d'appuyer l'observation volontaire en accroissant la transparence et en renforçant la confiance mutuelle et la collaboration avec les plus grandes entreprises canadiennes.

8,4 G$

LE SAVIEZ-VOUS?

D'avril 2009 à mars 2014, nos activités de vérification de la planification fiscale abusive ont dégagé 8,4 milliards de dollars en incidence fiscale[1]

L'approche de l'ARC au sujet de l'observation des grandes entreprises tient compte des risques liés à l'observation des contribuables et des intermédiaires fiscaux et favorise un comportement responsable en matière de gestion de l'impôt des sociétés. Selon cette approche, les grandes entreprises sont divisées en trois grands segments de risque lié à l'inobservation : élevé, moyen et faible. Au moment de traiter avec les grandes entreprises, l'ARC mène des discussions ouvertes et transparentes à propos de sa détermination de leur niveau de risque et de leur comportement liés à l'observation. Les entreprises qui sont considérées comme présentant le risque le plus élevé sont assujetties à une vérification complète de l'observation. Les contribuables appartenant à la catégorie du risque moyen peuvent faire l'objet d'une vérification de l'observation complète ou d'une vérification à portée restreinte, et les contribuables qui présentent un risque faible sont assujettis à des examens périodiques de l'assurance de l'observation. L'approche de la stratégie d'observation des grandes entreprises permet à l'ARC de centrer ses ressources de vérification sur les cas d'inobservation qui présentent le risque le plus élevé dans la population des grandes entreprises et de réduire le fardeau lié à l'observation pour les entreprises à faible risque.

Au cours des dernières années, l'inobservation à l'étranger est devenue une grande source de préoccupation dans de nombreux pays industrialisés. En réaction à ce risque croissant, le Plan d'action économique de 2013 du Canada a instauré plusieurs mesures visant à renforcer la capacité de l'ARC à s'attaquer à l'inobservation à l'étranger. Pour administrer ces nouvelles mesures et mieux coordonner les activités d'observation à l'étranger de l'ARC, des équipes spécialisées ont été mises sur pied aux bureaux des services fiscaux de Victoria, de London et de Québec. De plus, une autre équipe spécialisée a été mise sur pied au Bureau des services fiscaux de London afin de mener des recherches en vue de cerner les risques liés à l'observation à l'étranger, d'améliorer la façon dont les dossiers sont sélectionnés pour une vérification et de renforcer les liens avec les autres programmes de l'ARC de façon à partager les renseignements avec efficience.

En 2013-2014

- Nous avons continué de renforcer notre capacité d'évaluation des risques. Cela comprend le travail accompli pour automatiser l'évaluation des risques des contribuables dans le segment des grandes entreprises.
- Nous avons renforcé notre programme d'assurance de la qualité relatif aux dossiers importants – l'Examen continu de l'intégrité des programmes – en adoptant des mesures de contrôle de la vérification et une analyse opérationnelle améliorées.

1. L'incidence fiscale correspond à l'impôt ayant fait l'objet d'une cotisation, aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités et à la valeur actuelle de l'impôt fédéral futur à cotiser et issu de mesures d'observation. Elle exclut l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables.

FICHE DE RENDEMENT : Observation à l'étranger

En mai 2013, le gouvernement fédéral a annoncé de nouvelles mesures destinées à renforcer la capacité de l'ARC à assurer l'observation à l'étranger et à lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale internationale et d'évitement fiscal agressif. Sur une période de cinq ans, l'ARC investira 30 millions de dollars afin de mettre en œuvre les mesures prévues dans le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement.

Au cours de l'exercice 2013-2014

- L'ARC a créé la Division de l'observation à l'étranger dans le but de mettre en place une approche ciblée concernant la mise en œuvre des mesures prévues dans le Plan d'action économique qui visent l'inobservation à l'étranger et d'exercer des activités de programme connexes, y compris la création d'équipes spécialisées dans l'observation à l'étranger dans trois régions du Canada.
- L'ARC a commencé à appliquer les modifications législatives annoncées dans le Plan d'action économique de 2013 qui prévoyaient la prolongation de la période normale de nouvelle cotisation dans le cas des contribuables qui omettent de déclarer des revenus tirés de biens étrangers déterminés dans leur déclaration de revenus et de produire correctement le Bilan de vérification du revenu étranger (le formulaire T1135). La mesure a reçu la sanction royale le 12 décembre 2013.
- Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger a été lancé en janvier 2014. Dans le cadre de ce programme, des récompenses financières sont versées à des particuliers qui fournissent à l'ARC des renseignements sur des cas importants d'inobservation fiscale internationale qui mènent à la cotisation et au recouvrement d'impôts fédéraux supplémentaires. En date du 31 mars 2014, le personnel du programme a reçu 63 dénonciations écrites.
- L'ARC est à bâtir une installation permettant aux banques et aux intermédiaires financiers de soumettre à l'ARC, par voie électronique, des signalements de télévirements internationaux de 10 000 $ ou plus. Ce lien misera sur l'infrastructure existante et aucun nouveau fardeau ne sera imposé aux intermédiaires financiers au moment de son instauration, en janvier 2015.
- Le Canada continue de collaborer bilatéralement avec des administrations fiscales de partout dans le monde et de participer au groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur l'échange d'informations et l'observation des règles fiscales ainsi qu'aux divers réseaux du Forum sur l'administration fiscale, tels que ceux des particuliers bien nantis, des grandes entreprises et de l'observation à l'étranger, le but étant d'examiner les nouvelles tendances et approches en matière d'observation à l'étranger.

- Les bureaux régionaux et locaux ont travaillé d'arrache-pied pour évaluer tous les dossiers existants en attente et pour fermer les dossiers à faible risque, le cas échéant. En fermant ces dossiers, nous assurons une plus grande actualité des vérifications et renforçons considérablement notre capacité à centrer les ressources de vérification existantes sur les cas à risque plus élevé.

Planification fiscale abusive

Bon nombre de contribuables, y compris les particuliers, les sociétés et les fiducies, ont recours à la planification fiscale pour structurer leur situation fiscale et réduire leur montant d'impôt à payer. Les régimes enregistrés d'épargne-retraite et le compte d'épargne libre d'impôt constituent deux exemples de façons légales et avantageuses que les Canadiens ordinaires peuvent utiliser pour réduire leur impôt à payer. Toutefois, les contribuables ne peuvent participer à des arrangements de planification fiscale abusive qui sont délibérément conçus pour contourner l'objet et l'esprit des lois fiscales.

Il y a planification fiscale abusive ou évitement fiscal abusif lorsqu'une personne entreprend des opérations qui

contreviennent à des dispositions anti-évitement précises de la loi. Cela comprend les situations où un contribuable réduit ou élimine l'impôt par une opération ou une série d'opérations qui peut respecter la lettre de la loi, mais en violer l'esprit et l'objet.

La planification fiscale abusive est un problème mondial qui menace de saper la capacité des pays à générer les recettes fiscales dont ils ont besoin pour évoluer et prospérer. Les stratégies que l'ARC utilise pour cerner et aborder ces arrangements inacceptables ont de multiples facettes et comprennent les vérifications, les modifications législatives, les activités d'éducation, les campagnes de sensibilisation et le travail international visant à appuyer les efforts déployés pour promouvoir une plus grande coopération internationale et renforcer notre capacité à accéder, en temps opportun, à des renseignements fiscaux et financiers exacts des administrations fiscales à l'étranger.

Depuis plusieurs années, l'ARC travaille d'arrache-pied pour créer un vaste réseau de conventions et d'accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. En date du 31 mars 2014, le Canada avait signé 92 conventions fiscales et 19 accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. En novembre 2013, le Canada a ratifié la Convention concernant l'assistance administrative mutuelle en matière fiscale. Cette convention prévoit l'échange de renseignements entre ses différentes parties. En élargissant l'échange de renseignements et la coopération internationale, l'ARC renforce grandement sa capacité à cerner l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, à les aborder et à y mettre un terme.

L'ARC joue aussi un rôle de premier plan dans de nombreux forums internationaux qui travaillent activement à lutter

Reconnaissance du vérificateur général du Canada

Tel qu'il a été indiqué dans le rapport du printemps 2014 du vérificateur général du Canada, l'ARC possède maintenant les outils nécessaires pour déceler les cas d'inobservation par des contribuables qui ont recours à la planification fiscale abusive, de prendre des mesures à leur égard et de décourager cette inobservation. De plus, dans le rapport de l'automne 2013 du vérificateur général sur les activités bancaires à l'étranger, on avait conclu que l'ARC avait fait un bon travail de suivi des renseignements qu'elle avait reçus sur des comptes à l'étranger dans le cas de la liste du Liechtenstein et qu'elle avait réalisé d'importants progrès pour ce qui est de se servir des renseignements recueillis dans ce cas afin d'améliorer ses processus d'identification d'autres contribuables qui peuvent ne pas avoir déclaré des revenus à l'étranger.

Règle générale anti-évitement

La règle générale anti-évitement (RGAE) est entrée en vigueur dans le cadre d'une série de réformes fiscales ayant reçu la sanction royale en décembre 1990. La RGAE est un mécanisme législatif qui permet à l'ARC de tracer efficacement la démarcation entre la réduction maximale légitime de l'impôt et l'évitement fiscal abusif. La RGAE a pour but de rejeter les avantages fiscaux de certains arrangements qui pourraient respecter l'interprétation littérale de la loi, sans toutefois être compatibles avec l'objet ou l'esprit de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*. Dans de tels cas, le ministre du Revenu national peut invoquer la RGAE.

La RGAE n'est pas destinée à laisser planer une incertitude sur la planification fiscale; son seul but consiste à résoudre les situations où des stratagèmes de planification fiscale abusive uniques en leur genre échappent aux règles ciblées en vigueur. La RGAE contribue à garantir que les lois appliquées par l'ARC le sont de manière uniforme.

En date de mars 2014, 1 203 cas avaient été renvoyés au Comité de la règle générale anti-évitement depuis sa création. Plusieurs des cas initialement traités par ce comité ont été clarifiés et réglés au moyen de modifications législatives subséquentes.

contre l'inobservation internationale, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Forum sur l'administration fiscale.

En février 2013, l'OCDE a lancé un projet relatif à l'érosion de l'assiette fiscale et au transfert de bénéfices. Ce projet aborde les stratégies de planification fiscale internationale auxquelles les multinationales ont recours pour réduire leurs impôts au minimum de façon inappropriée en détournant les bénéfices des sociétés des administrations où l'activité économique a eu lieu. Les leaders du G8 et du G20 ont appuyé le travail accompli grâce à ce projet, et on est à formuler des recommandations afin de donner suite aux préoccupations soulevées dans le plan d'action que l'OCDE a publié en juillet 2013. L'ARC participe activement à ce processus et apporte une contribution importante à l'avancement du plan d'action relatif à l'érosion de l'assiette fiscale et au transfert de bénéfices.

70 %

LE SAVIEZ-VOUS?
Environ 70 % des petites et moyennes entreprises ont recours à un préparateur de déclarations de revenus pour produire leur déclaration de revenus

L'ARC continue de collaborer étroitement avec les ministères des Finances et de la Justice afin d'élaborer les outils législatifs nécessaires pour s'opposer aux stratagèmes de planification fiscale abusive et protéger l'intégrité du régime fiscal canadien. Au cours des dernières années, le gouvernement a instauré des douzaines de mesures importantes destinées à éliminer les échappatoires fiscales et à s'attaquer à l'évitement fiscal international abusif.

Récemment, dans le budget de 2014, on a annoncé plusieurs nouvelles mesures législatives visant à éliminer les échappatoires connues en matière de planification fiscale abusive. Cela comprenait des mesures visant à :

- prévenir l'évitement de l'impôt sur le revenu canadien associé à l'assurance du risque à l'aide d'accords de swap d'assurance;
- veiller à ce que les dispositions des banques réglementées à l'étranger ne puissent pas servir à contourner les règles relatives à l'accumulation de revenus de biens étrangers par l'entremise de sociétés étrangères affiliées qui ne font pas partie d'un groupe d'institutions financières canadiennes;
- voir à ce que les non-résidents ne puissent pas éviter la retenue d'impôt canadien en concluant des accords de prêt avec des tiers étant des intermédiaires financiers.

Pour s'attaquer efficacement à la planification fiscale abusive, il faut un engagement continu et une stratégie à long terme efficace. Par exemple, au cours des dernières années, nous avons observé une nette diminution du nombre de contribuables participant à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs à des dons. Cette diminution s'explique en partie par la stratégie à long terme de l'ARC consistant à centrer les efforts de vérification sur les contribuables qui participent à ces stratagèmes d'abris fiscaux. Au cours des dernières années, la participation à ces stratagèmes a baissé de façon spectaculaire, passant de 48 000 participants en 2006 à un peu plus de 2 500 en 2013.

Principaux résultats

- Nous avons effectué l'examen de 19 463 dossiers du secteur international et des grandes entreprises.
- Nous avons effectué l'examen de 15 823 dossiers de planification fiscale abusive.
- Nos activités de vérification du secteur international et des grandes entreprises ont dégagé plus de 6,1 milliards de dollars en incidence fiscale.[1,2]
- Nous avons mené 35 vérifications sur les pénalités imposées à des tiers, qui ont donné lieu à l'imposition de 65,7 millions de dollars en pénalités à des tiers (p. ex. des promoteurs et des préparateurs de déclarations de revenus).

Petites et moyennes entreprises

Petites et moyennes entreprises	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	565 576 843	5 910
Réelles	**582 301 781**	**5 858**
Écart	(16 724 938)	52

La population des petites et moyennes entreprises est large, variée et d'une importance capitale pour le bien-être économique continu du Canada. Les petites entreprises sont des moteurs importants de la croissance économique et de

2. En 2013-2014, une incidence fiscale s'élevant à 409 millions de dollars a été remboursée par le règlement des questions liées à la double imposition avec des pays signataires d'une convention fiscale avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats du programme pour les exercices antérieurs.

l'innovation dans l'économie canadienne. Selon Industrie Canada, entre 2002 et 2012, 77,7 % de tous les emplois du secteur privé au Canada ont été créés par des entreprises comptant moins de 100 employés. Les petites et moyennes entreprises sont de taille et de complexité très variées et vont d'opérations à une seule personne à des entreprises comportant des douzaines, voire des centaines d'employés. Dans la population des petites et moyennes entreprises, de nombreuses entreprises évoluent dans des secteurs de l'économie qui se caractérisent par des opérations au comptant fréquentes, tels que les industries de l'accueil et de la construction. Par conséquent, on y trouve souvent des possibilités tentantes de participer aux activités de l'économie clandestine.

De plus, le taux de survie relatif des petites entreprises est faible, et des milliers de ces entités intègrent et quittent la population des contribuables chaque année. En raison de la nature dynamique et complexe de la population des petites et moyennes entreprises contribuables du Canada, notre administration fiscale doit relever le grand défi qui consiste à voir à ce que ces entreprises respectent la loi.

Un outil important que l'ARC utilise pour veiller à l'observation en matière de déclaration des petites et moyennes entreprises est la vérification, mais nous consultons également les intervenants, nous les renseignons et nous collaborons avec eux. De plus, des avancées récentes en matière d'analyse des activités nous permettent d'avoir de plus en plus recours à des interventions ciblées et proactives autres que la vérification, telles que l'aide adaptée à la clientèle, afin de soutenir et d'influencer de façon positive le comportement lié à l'observation des contribuables qui présentent un risque d'inobservation faible ou moyen.

En 2013-2014, l'ARC a pris plusieurs mesures pour transformer et moderniser son approche concernant l'observation en matière de déclaration des entreprises. Nous investissons dans des approches proactives à l'appui de l'observation volontaire dès le début, ce qui s'inscrit dans un effort destiné à réduire la nécessité d'interventions de vérification plus coûteuses par la suite. Le 17 janvier 2014, la ministre du Revenu national, l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, a annoncé un plan en trois points visant à améliorer l'observation en matière de déclaration et à offrir un plus grand soutien à la communauté canadienne des petites et moyennes entreprises.

CONDAMNATION : FRAUDE RELATIVE À LA TPS/TVH

Une fraude relative à la TPS/TVH entraîne une peine de 92 mois de prison

Newmarket (Ontario), le 17 juin 2013 — L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Markham, en Ontario, a été condamné devant la Cour de justice de l'Ontario à 92 mois de prison ainsi qu'à une amende de 935 506 $ après avoir plaidé coupable à un chef d'accusation de fraude de plus de 5 000 $.

L'enquête de l'ARC a révélé que, pour les années 2001 à 2005, l'ancien comptable agréé a produit des déclarations de TPS/TVH frauduleuses et reçu un peu plus de 9,8 millions de dollars en remboursements injustifiés. La cour a entendu des témoignages que l'homme a utilisé son poste supérieur au sein d'un revendeur d'énergie au détail important afin d'accéder aux registres comptables d'une autre société récemment acquise. À l'aide de ces renseignements, il s'est présenté comme la personne qui avait été autorisée à communiquer avec l'ARC au nom de la société nouvellement acquise pour faciliter la production de déclarations de TPS/TVH frauduleuses. Les remboursements frauduleux étaient alors déposés dans un compte bancaire que l'homme avait ouvert en constituant une société ayant un nom semblable.

Le produit de la fraude a servi à financer un mode de vie somptueux, y compris des rénovations majeures à la résidence de Markham de l'homme, l'achat de plusieurs propriétés à l'étranger et le transfert de millions de dollars dans des comptes bancaires américains. Pour les années d'imposition 2002 à 2005, l'homme n'a également pas produit ses déclarations T1, omettant ainsi de déclarer le revenu qu'il avait reçu frauduleusement; ce faisant, il a évité de payer 935 506 $ en impôt fédéral sur le revenu.

CONDAMNATION : STRATAGÈMES D'ÉVASION FISCALE

Préparatrice de déclarations de revenus condamnée à 10 ans de prison pour fraude fiscale

Oshawa, le 4 juin 2013 — Une administratrice et propriétaire d'une entreprise de préparation de déclarations de revenus située dans la région de Vaughan a été reconnue coupable aujourd'hui devant la Cour supérieure de l'Ontario relativement à deux chefs d'accusation de fraude de plus de 5 000 $. Elle a été condamnée à la peine d'emprisonnement maximale de 10 ans pour chaque chef d'accusation, qu'elle purgera simultanément. De plus, elle devra payer une amende de 699 608 $. La condamnée est actuellement en état d'arrestation en Espagne, où une instance d'extradition est en cours en vue d'assurer son retour au Canada. Une fois de retour, elle commencera à purger sa peine.

En novembre 2006, l'ARC a effectué des perquisitions dans la résidence et le lieu d'affaires de la femme, ainsi que dans un entrepôt local. Les documents obtenus lors des perquisitions ont révélé que la femme avait frauduleusement demandé le remboursement de frais financiers et de dons de bienfaisance totalisant 58 500 000 $ dans 4 200 déclarations de revenus qu'elle avait préparées au nom de ses clients pour les années d'imposition 2003 à 2005. Ces fausses demandes ont permis de réduire le montant des impôts fédéraux dus de plus de 10 000 000 $. De plus, son entreprise de préparation de déclarations de revenus n'a pas déclaré des revenus imposables de 2,8 millions de dollars pour les années 2003 à 2005, ce qui a donné lieu à l'évasion de 699 608 $ en impôt fédéral.

Un plan en trois points visant à soutenir l'observation des petites et moyennes entreprises

- L'**Initiative relative aux agents d'observation** (IAO) est conçue pour offrir des renseignements et un soutien en personne aux petites entreprises à des moments clés à mesure qu'elles croissent. Cette initiative aide les petites entreprises à s'y retrouver dans le régime fiscal et à « bien faire les choses dès le début ». Au début de 2014, des projets pilotes de l'IAO ont été lancés dans les régions de l'Ontario et du Québec.
- Proposition de **Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus** (PIPDR). Dans le cadre du PIPDR proposé, les préparateurs de déclarations de revenus qui préparent des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés moyennant des honoraires seraient tenus de s'inscrire auprès de l'ARC. Le PIPDR permettrait alors à l'ARC de collaborer avec ces préparateurs de déclarations de revenus afin de cerner les sujets préoccupants et de prévenir les erreurs de déclaration avant que les déclarations ne soient produites. Les consultations publiques sur ce programme ont commencé en février 2014. Les résultats des consultations orienteront les prochaines étapes de cette proposition.

137 M

LE SAVIEZ-VOUS?

Depuis juin 2000, l'ARC a imposé plus de 137 millions de dollars en pénalités à des tiers comme des conseillers fiscaux, des planificateurs et des promoteurs pour leur participation à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs à des dons

- Le dernier élément de ce plan d'action en trois points prévoit le recours à des renseignements d'entreprise approfondis pour améliorer la sélection des dossiers. L'analyse des données tirées des renseignements d'entreprise permet aux vérificateurs de cerner les dossiers les plus appropriés pour une vérification. On aura également recours à des équipes de vérification spécialisées lorsque le niveau d'observation dans certains secteurs à risque élevé sera examiné. Les programmes de vérification des petites et moyennes entreprises étudieront aussi l'utilisation d'approches proactives, comme les campagnes de rédaction de lettres propres aux secteurs, en vue d'exercer une influence positive sur le comportement de déclaration des contribuables.

Ces nouvelles approches donneront à l'ARC l'occasion d'élargir sa présence dans la population des petites et moyennes entreprises en offrant plus d'aide aux contribuables à faible risque qui peuvent avoir de la difficulté à respecter leurs obligations. La nature proactive et ciblée de ces nouvelles approches contribuera à réduire le fardeau de l'observation des contribuables à faible risque et leur permettra d'éviter des vérifications inutiles et des erreurs possiblement coûteuses. En même temps, cette approche compliquera la tâche des contribuables non conformes en nous permettant de centrer nos ressources de vérification sur les dossiers présentant le risque d'inobservation le plus élevé.

CONDAMNATION : ÉVASION FISCALE INTERNATIONALE

Un homme d'affaires de Vancouver est emprisonné pour évasion fiscale

Vancouver, le 10 septembre 2013 — L'Agence du revenu du Canada (ARC) a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Vancouver a été condamné à une peine d'emprisonnement de deux ans et à une amende de 400 000 $ devant la Cour provinciale de Robson Square après avoir été reconnu coupable de neuf chefs d'accusation d'évasion fiscale.

Une enquête de l'ARC a déterminé que l'homme avait omis de déclarer des revenus d'entreprise et de placement de 2 447 209 $ dans ses déclarations de revenus des particuliers de 1994, de 1996 à 2001, de 2004 et de 2005. Une partie importante de ses revenus non déclarés découlait d'opérations de bourse étrangère. La preuve présentée à la cour a montré que l'homme détenait des biens dans un compte personnel à Guernsey et transférait périodiquement du capital de son compte de Guernsey vers le compte d'une société canadienne qu'il contrôlait. Il retirait ensuite les fonds du compte de la société canadienne à des fins personnelles. Au total, il a éludé 672 703 $ en impôt fédéral sur le revenu.

Renseignement d'entreprise et assurance de la qualité

Dans le cadre de la transformation opérationnelle et du programme d'intégrité de l'ARC, nous avons mis en œuvre le programme des renseignements d'entreprise et de l'assurance de la qualité (REAQ). Le programme a été mis en place en septembre 2013 au sein des programmes de vérification des petites et moyennes entreprises pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH. À la suite de cette mise en œuvre réussie, le programme REAQ a été élargi afin d'inclure le programme de l'intégrité des remboursements de TPS/TVH.

La composante des renseignements d'entreprise du programme REAQ instaure une nouvelle approche régionale en matière de sélection des dossiers de vérification. Des équipes régionales spécialisées élaborent et sélectionnent les charges de travail de la vérification de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH. Les équipes sont responsables de recueillir, analyser et appliquer le renseignement d'entreprise servant à déterminer les dossiers les plus appropriés pour une vérification. Cette nouvelle approche est une méthode fondée sur les risques plus systématique et plus complète permettant d'atteindre les objectifs des programmes stratégiques aux échelles locale, régionale et nationale.

En plus du programme REAQ, un bon exemple d'une approche plus systématique en matière de gestion de la charge de travail est notre Centre national des indices. Le Centre a été établi à Scarborough, en Ontario, en juin 2013. Il coordonne et évalue tous les indices provenant de dénonciateurs que l'ARC reçoit afin de s'assurer que les renseignements sont intégrés à nos systèmes d'évaluation des risques, puis renvoie les renseignements tirés des indices au programme d'observation et au bureau des services fiscaux appropriés aux fins de suivi.

La composante de l'assurance de la qualité du programme REAQ, assurée par l'intermédiaire de notre programme de l'assurance de la qualité de la vérification, établit de solides mesures de contrôle interne de la vérification en vue de garantir une plus grande cohérence et qualité des vérifications. La présence de procédures et de protocoles de vérification rigoureux contribue à renforcer la qualité de nos vérifications en rendant le personnel et les gestionnaires plus responsables. L'Assurance de la qualité de la vérification crée des mécanismes permettant de déterminer rapidement les secteurs à renforcer et vient améliorer la prise de décision fondée sur des données probantes.

CONDAMNATION : CONTESTATAIRES DU FISC

Une « personne physique » écope d'une peine d'emprisonnement de 14 mois et d'une lourde amende pour évasion fiscale

Regina, le 12 août 2013 — L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui que la cour provinciale d'Estevan a condamné un homme d'affaires de la Saskatchewan à une amende de 264 335 $ pour évasion fiscale et à une peine d'emprisonnement de 14 mois.

L'homme a été déclaré coupable d'avoir éludé l'impôt fédéral sur le revenu en omettant de déclarer des revenus d'emploi totalisant 548 044 $ qui lui ont été versés en 2006, 2007 et 2008 par une société qu'il détenait et contrôlait. La société a également été déclarée coupable de l'avoir aidé à éluder l'impôt. La cour a entendu une preuve selon laquelle l'homme avait changé son statut d'employé à celui de sous-traitant, de sorte que sa société n'ait plus à lui délivrer de feuillet T4. La cour a condamné l'homme et sa société à une amende de 164 728 $ et de 99 607 $, respectivement, pour une amende totale de 264 335 $, ce qui représente 100 % de l'impôt éludé.

La preuve présentée à la cour montrait qu'au cours d'une période de deux ans, l'homme a payé des honoraires à un « éducateur » au sein du Paradigm Education Group et a adopté la croyance selon laquelle, à titre de « personne physique », il n'était pas assujetti à la *Loi de l'impôt sur le revenu*. L'éducateur de l'homme comparaît maintenant devant les tribunaux, étant accusé d'évasion fiscale, de complicité et d'avoir conseillé à autrui de commettre de l'évasion fiscale. Malheureusement, l'homme n'a en aucun temps cherché à obtenir un avis professionnel réputé à propos de ces croyances erronées.

Au cours du processus de l'Assurance de la qualité de la vérification, on choisit au hasard des vérifications et des dossiers d'examen à passer en revue. Le processus est conçu pour atteindre les objectifs suivants :

- garantir et favoriser l'application uniforme des normes de qualité dans le cadre des activités d'observation;
- communiquer les pratiques exemplaires;
- cerner les besoins en apprentissage;
- donner à la direction l'assurance que les normes de vérification sont respectées.

Le programme nous aide à renforcer de façon continue la qualité et le professionnalisme dans le cadre de nos activités de vérification.

10 360

LE SAVIEZ-VOUS?
Environ le quart de l'effectif total de l'ARC est chargé de s'assurer que les contribuables déclarent des renseignements exacts et observent les lois fiscales du Canada

L'économie clandestine

On définit habituellement les activités de l'économie clandestine (EC) comme des opérations économiques qui ne sont pas déclarées aux fins de l'impôt. L'ARC considère que l'économie clandestine englobe à la fois les revenus non déclarés et les revenus sous-estimés, ce qui peut comprendre :

- l'omission de produire une déclaration ou de s'inscrire;
- l'omission de déclarer une activité commerciale;
- l'omission de déclarer une partie d'une activité ou d'un revenu d'entreprise;
- l'omission de déclarer un revenu d'emploi.

La lutte contre l'économie clandestine est une priorité élevée à l'ARC, et nous disposons d'un programme spécialisé pour contrer les entreprises et particuliers qui y participent.

Les activités de l'EC sapent l'assiette fiscale du Canada. Elles menacent aussi la croissance économique future. Les recettes fiscales qui sont perdues en raison des activités de

l'EC restreignent la capacité du gouvernement à équilibrer son budget et à financer d'importants services gouvernements et plans d'action économiques. Toutefois, l'effet le plus insidieux de l'EC est l'avantage injuste qu'elle procure aux personnes qui sont prêtes à frauder le régime, minant ainsi les avantages concurrentiels naturels des entreprises plus novatrices, plus productives et plus rentables.

De récentes données de Statistique Canada semblent indiquer que la taille relative de l'EC exprimée en pourcentage de l'économie est à la baisse (passant de 2,9 % en 1992 à 2,3 % en 2011). Quatre secteurs d'activité représentaient près de 65 % de l'EC totale estimée du Canada : la construction – 28 %; les sociétés de finances, d'assurance, d'immobilier, de location, de crédit-bail et de portefeuille – 13 %; le commerce de détail – 12 %; l'hébergement et les services de restauration – 12 %.

L'ARC s'est engagée à lutter contre l'EC et à protéger l'intégrité du régime fiscal canadien en :

- collaborant avec d'autres organismes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, avec des associations professionnelles et avec des groupes clés de l'industrie;
- employant une stratégie d'observation multidimensionnelle comprenant des mesures de sensibilisation, d'éducation et d'observation ciblée;
- collaborant avec les partenaires internationaux en vue de partager les pratiques exemplaires et de cerner les tendances et les risques émergents liés à l'EC;
- effectuant des recherches sur l'observation et en se concentrant sur les secteurs où les activités de l'EC sont très répandues;
- assumant le rôle de chef de file sur la scène internationale au chapitre de l'économie clandestine. En 2011, l'ARC a dirigé l'élaboration d'une étude sur la réduction des possibilités d'inobservation fiscale dans l'économie clandestine pour le Sous-groupe sur l'observation des petites et des moyennes entreprises du Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE;
- présentant des analyses de rentabilisation de nouvelles mesures législatives visant à renforcer notre capacité à cerner et aborder les activités de l'EC.

En 2013-2014

- De nouvelles dispositions législatives sur la suppression électronique des ventes sont entrées en vigueur le 1er janvier 2014. Ces dispositions prévoient des pénalités administratives pour l'utilisation, la possession, l'acquisition, la fabrication, le développement, la vente, la possession pour vente ou l'offre de vente d'un logiciel de suppression électronique des ventes ou pour le fait de rendre par ailleurs accessible un tel logiciel. Les nouvelles dispositions législatives comprennent aussi des dispositions d'infractions criminelles relatives au développement, à la vente ou à l'utilisation de ce logiciel. Pour veiller à ce que tous les intervenants connaissent les nouvelles dispositions législatives, on a mené une campagne de sensibilisation du public jusqu'au 31 août 2014.
- Nous avons créé des équipes spécialisées de vérification au point de vente chargées de s'attaquer à l'utilisation de logiciels de suppression électronique des ventes. Les équipes sont composées de spécialistes de la vérification du commerce électronique et de vérificateurs des programmes de vérification de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH des petites et moyennes entreprises. Elles participent à l'application de nouvelles pénalités administratives aux personnes qui utilisent ou vendent des logiciels de suppression des ventes et travaillent maintenant dans de grands centres urbains à l'échelle du pays.
- Nous avons établi des équipes spécialisées dans l'économie clandestine ayant suivi une formation avancée sur le repérage des revenus non déclarés et sous-estimés, agissant à titre de centres d'expertise sur l'EC. Ces équipes sont maintenant opérationnelles dans 20 bureaux des services fiscaux au pays.
- Le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement a instauré des mesures législatives visant à simplifier les procédures d'obtention des renseignements sur des personnes non désignées nommément auprès de tiers comme des banques. Ces mesures compléteront les outils de vérification que l'ARC utilise actuellement.

Principaux résultats

- Dans le cadre du programme des petites et moyennes entreprises, nous avons fait 1 213 visites de sensibilisation liées à l'économie clandestine.
- Nous avons examiné 39 221 dossiers.

- Nous avons vérifié 7 971 dossiers liés à l'économie clandestine.
- Nos activités de vérification nous ont permis de trouver plus de 1,1 milliard de dollars en incidence fiscale.

Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée

La mise en œuvre des modèles des inventaires régional et national en vue de sélectionner et de hiérarchiser les dossiers de vérification renforce notre capacité à centrer les ressources de vérification limitées sur les dossiers présentant le plus haut risque d'inobservation. De plus, en ayant recours à des analyses de données approfondies, nous sommes plus à même de cerner les dossiers à risque élevé en fonction des modèles et des tendances qui se dessinent dans les données que produisent les inscrits aux fins de la TPS/TVH. Le modèle de l'inventaire national de la précotisation de la TPS/TVH instauré par l'ARC est un excellent exemple qui illustre comment nous nous servons de l'analyse pour cerner les risques avec efficacité et efficience et pour prévenir le paiement de remboursements injustifiés.

Des stratagèmes conçus pour exploiter les régimes fiscaux à valeur ajoutée que l'on retrouve communément dans l'Union européenne ont commencé à faire sentir leur présence au Canada. Le personnel de notre Programme de la planification abusive en matière de TPS/TVH travaille étroitement avec nos partenaires internationaux en vue de partager des pratiques exemplaires pour aborder ces stratagèmes de planification abusive en matière de TPS/TVH.

Ces stratagèmes représentent une menace d'inobservation importante et sont abordés par notre programme d'observation en matière de TPS/TVH. En 2013-2014, le programme a exercé pour la première fois de nouveaux pouvoirs en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise* qui lui ont permis d'identifier un particulier et de lui imposer une importante pénalité administrative à des tiers. Le particulier avait fait ou avait fait faire de faux énoncés ou des omissions dans le cadre d'affaires touchant la taxe d'accise.

En 2013-2014

- La capacité technique du personnel a continué d'être augmentée par une série de forums nationaux sur le renforcement des capacités techniques. Ces séances de partage de connaissances permettent à des experts en la matière de fournir des renseignements à jour sur des positions d'interprétation.
- L'ARC a continué de peaufiner son modèle d'inventaire national de la précotisation de la TPS/TVH en ajoutant de nouveaux algorithmes et de nouvelles règles dans le but de mieux déterminer les dossiers comportant un risque et de prévenir le paiement de remboursements injustifiés. Ces changements permettent au personnel du programme de relever plus de cas de vol d'identité, de demandes fictives et de stratagèmes abusifs.
- L'évaluation des risques des dossiers de vérification de la TPS/TVH des grandes entreprises s'est grandement améliorée par l'instauration d'un nouveau processus d'évaluation des risques à trois niveaux. Ce nouveau processus contribue à centrer les ressources de vérification sur les dossiers comportant les risques les plus élevés. Les comités régionaux d'évaluation des risques classent les dossiers à assujettir à une vérification, puis les intègrent aux plans de travail régionaux dans le but d'établir les dossiers qui devraient faire l'objet d'une vérification, ainsi que l'ordre.

Principaux résultats

- L'ARC a effectué 78 310 vérifications liées à la TPS/TVH.
- L'incidence fiscale totale supplémentaire des vérifications liées à la TPS/TVH se chiffre à un peu plus de 2 milliards de dollars.

Recherche scientifique et développement expérimental

Recherche scientifique et développement expérimental	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	72 020 710	599
Réelles	**74 360 370**	**617**
Écart	(2 339 660)	(18)

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) offre une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes à titre d'encouragement pour mener des activités de recherche et de développement industriels admissibles au Canada. L'ARC administre aussi les crédits d'impôt pour production cinématographique et produits multimédias. L'ARC a pour rôle de s'assurer que toutes les demandes qui sont présentées au titre de ces programmes répondent aux exigences prévues par la loi.

Nous examinons les aspects techniques et financiers de toutes les demandes présentées pour nous assurer que les travaux et les dépenses faisant l'objet d'une demande répondent aux exigences précises de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous cherchons aussi à déterminer les demandes à risque élevé et à nous assurer que le programme fonctionne comme prévu.

Puisque le crédit d'impôt pour la RS&DE est la plus importante source de soutien du gouvernement fédéral aux activités industrielles de recherche et développement (R&D) au Canada, nous travaillons d'arrache-pied pour donner aux demandeurs les renseignements et l'accès en temps opportun aux services dont ils ont besoin. Notre but est de nous assurer que les crédits d'impôt et les remboursements sont versés rapidement et de façon régulière et prévisible.

En 2013-2014

- En janvier 2014, les responsables du programme de la RS&DE ont lancé un outil d'apprentissage et d'autoévaluation. Cet outil en ligne aide les entreprises à déterminer si leurs travaux de R&D répondent aux exigences du programme de la RS&DE. Il comprend des questions précises, des explications claires et des conseils sur la façon de structurer une demande au titre de la RS&DE.
- L'ARC a instauré le Service consultatif aux nouveaux demandeurs. Ce service offre une aide en personne aux nouveaux demandeurs au titre de la RS&DE. Des employés des bureaux locaux de l'ARC rencontrent les nouveaux demandeurs dans leur lieu d'affaires pour les aider à mieux comprendre le programme de la RS&DE et pour leur donner les renseignements personnalisés dont ils ont besoin pour que leur demande soit acceptée.
- En janvier 2014, nous avons commencé à mettre à l'essai des webinaires sur le programme de la RS&DE. Ces webinaires sont conçus pour compléter les séminaires en personne qui sont actuellement organisés dans l'ensemble du pays.

Ces nouvelles initiatives sont conçues pour aider les demandeurs au titre de la RS&DE à se prévaloir du programme de la RS&DE et à profiter des encouragements qu'il offre. En soutenant nos clients de façon proactive et en les aidant à être mieux informés, nous augmentons leurs chances que leur demande soit acceptée, nous réduisons le temps perdu en raison des retards de traitement et nous allégeons leur fardeau administratif. Ce soutien supplémentaire devrait permettre aux demandeurs au titre de la RS&DE de créer plus d'emplois et de faire croître l'économie canadienne.

Principaux résultats

- Le personnel du programme de la RS&DE a traité 24 794 demandes.
- Le programme a fourni plus de 3,3 milliards de dollars en aide fiscale à l'appui de la recherche et du développement industriels.
- L'ARC a dégagé plus de 534 millions de dollars en cas d'inobservation.

Enquêtes criminelles

Enquêtes criminelles	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	77 884 482	684
Réelles	**56 177 107**	**386**
Écart	21 707 375 [1]	298

[1] La différence découle de la transformation des Enquêtes criminelles (pour obtenir des explications, lisez les pages 47 et 48). Les ressources n'ont pas été réduites, et les ressources inutilisées ont été réinvesties dans la dotation, la formation, les outils et les activités liées à l'observation.

Le Programme des enquêtes criminelles (PEC) est transformé pour devenir une unité d'enquêtes criminelles de renommée mondiale. Il se concentrera sur les fraudeurs les plus notoires, notamment ceux qui font la promotion de stratagèmes d'évasion fiscale comme certains fiscalistes conseils, préparateurs de déclarations de revenus et contestataires de l'impôt sans scrupules, ainsi que ceux qui cachent illégalement leur argent à l'étranger.

Les ressources financières affectées aux activités visant à déceler les fraudeurs et à prendre des mesures à leur égard n'ont pas été réduites. Le plan pour la transformation du PEC comprend un nombre de facteurs de transition qui ont une incidence sur les écarts d'ETP. Voici certains de ces facteurs :

- reclassification des enquêteurs à des groupes et niveaux plus élevés;
- regroupement du programme, qui occupait 32 bureaux mais en occupe maintenant 6. Ces bureaux sont situés dans des villes où sont les intervenants clés, comme la Gendarmerie royale du Canada et le Service des poursuites pénales du Canada, soit à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal et à Halifax;
- coûts de transition pour la formation, les outils et les installations.

Le PEC a adopté une sélection stratégique nationale des dossiers. Cette sélection assure une uniformité et permet au PEC de tirer profit de l'expertise de ses enquêteurs à l'échelle nationale ainsi que de traiter efficacement les cas graves et complexes d'évasion fiscale.

Le nouveau processus de sélection de la charge de travail nationale a amélioré la sélection stratégique de dossiers parce qu'il tient compte des priorités locales, régionales et nationales et de celles du gouvernement. Lorsque les dossiers sont sélectionnés au moyen de ce processus, celui-ci élimine la possibilité de décisions unilatérales d'enquêter sur les dossiers qui ne respectent pas les priorités nationales du programme.

Le PEC utilisera aussi de façon proactive tous les moyens de communication pour promouvoir les résultats de poursuites qui ont abouties et il divulguera des renseignements d'ordre public sur des mesures importantes dans le cadre d'enquêtes criminelles, comme des fouilles, des saisies ou le dépôt d'accusations criminelles. Ces renseignements servent à maintenir l'intégrité du régime fiscal et informent les Canadiens de stratagèmes frauduleux possibles.

Le PEC a été très actif en matière de dotation et de recrutement. Sauf pour deux bureaux; tous ses postes devraient être entièrement dotés d'ici mars 2015. On s'attend à ce que tous les postes des deux bureaux restants soient dotés en 2015-2016. Les ressources inutilisées du programme ont été investies dans la formation et les outils, tant pour les nouveaux enquêteurs que ceux en place, et dans les activités liées à l'observation.

Le PEC enquête sur les cas présumés d'évasion fiscale, de fraude et d'autres infractions graves aux lois fiscales. De plus, il recommande des cas au Service des poursuites pénales du Canada pour poursuite criminelle.

L'évasion fiscale et la fraude sont de graves infractions. Lorsque les enquêtes criminelles aboutissent, elles agissent comme un puissant élément dissuasif pour les personnes qui pourraient être tentées de commettre ces crimes.

Le travail que fait le PEC est très spécialisé, difficile et long. En moyenne, les enquêtes prennent plus de trois ans, du moment où un cas est accepté pour enquête jusqu'à celui où il est porté devant le tribunal. De plus, ces enquêtes peuvent toucher des personnes qui ont des casiers judiciaires et même, dans certains cas, des personnes qui ont des liens au crime organisé.

Les enquêtes sont menées par des équipes techniques qualifiées ayant une expertise en fouille, en saisie, en comptabilité judiciaire et en techniques d'enquête. Ces techniques comprennent l'extraction de preuves électroniques de registres informatiques et d'appareils électroniques. Les preuves nécessaires pour appuyer des accusations criminelles sont habituellement recueillies au moyen d'outils d'enquête judiciaire autorisés, comme des mandats et des ordonnances de communication. L'ARC a la responsabilité de recueillir des preuves suffisantes pour permettre au Service des poursuites pénales du Canada de

prouver avec certitude absolue qu'une infraction a été commise. Les mesures prises sont toujours assujetties à une étude minutieuse des tribunaux. Par conséquent, selon la *Charte canadienne des droits et libertés*, les enquêteurs doivent protéger les droits de contribuables faisant l'objet de l'enquête.

Principaux résultats

- Le taux de condamnation du Service des poursuites pénales du Canada a été de 98 %
- Les tribunaux ont accordé 9,9 millions de dollars en amendes au criminel et 25 personnes ont reçu des peines d'emprisonnement. En tout, plus de 52 années de peine d'emprisonnement ont été imposées.

Divulgations volontaires

Divulgations volontaires	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	6 652 067	77
Réelles	**5 709 749**	**77**
Écart	942 318	0

Le Programme des divulgations volontaires donne aux contribuables une occasion de corriger volontairement leur situation fiscale pour se conformer aux lois fiscales. Le programme favorise donc l'observation volontaire des lois fiscales.

Les contribuables qui ont recours à ce programme doivent malgré tout payer tous les impôts dus, en plus des intérêts, mais ils pourraient éviter de coûteuses pénalités ou des poursuites. Les contribuables peuvent divulguer des revenus non déclarés de toutes provenances ou des déclarations non produites, ou ils peuvent corriger des erreurs ou des omissions commises, entre autres, dans des déclarations déjà produites.

Par exemple, en raison de l'accent que nous avons mis sur l'observation à l'étranger, les contribuables se servent du Programme de divulgation volontaire pour divulguer des revenus et des biens à l'étranger. Le nombre de divulgations de revenus à l'étranger reçues est passé de 1 215 en 2006-2007 à 5 248 en 2013-2014. Cela représente plus de 2 milliards de dollars en revenus non déclarés depuis 2006-2007.

Encourager les contribuables à corriger volontairement leur situation fiscale et à payer leur juste part représente pour l'ARC une façon rentable d'assurer l'observation. Le Programme des divulgations volontaires fournit également des renseignements importants sur le comportement des contribuables, qui aideront l'ARC à relever les défis de l'avenir associés à l'observation et au service.

En 2013-2014

- Les activités du Programme des divulgations volontaires ont été centralisées et sont désormais exécutées dans les Centres fiscaux de Shawinigan, Winnipeg et Surrey. La centralisation permet à l'ARC d'optimiser l'expertise existante des centres fiscaux en matière de traitement des dossiers.

Principaux résultats

- En 2013-2014, nous avons traité 14 624 divulgations volontaires, un chiffre record qui représente une hausse de près de 22 % comparativement à l'année précédente.
- Le programme a permis de déceler plus de 813 millions de dollars en revenus non déclarés.
- Le programme a permis de déceler 303 millions de dollars en revenus non déclarés à partir de divulgations liées à des revenus et des biens à l'étranger en 2013-2014.

Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Secteur international et grandes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des déclarants de grande taille dont la situation est plus complexe	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu dans le secteur international et des grandes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	90 %	85 %[1]
Petites et moyennes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des particuliers, des petites et moyennes entreprises (moins de 250 millions de dollars par année en ventes brutes) et des non-résidents	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu des petites et moyennes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	82 %
TPS/TVH	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des inscrits aux fins de la TPS/TVH	Taux de changement pour les vérifications de la TPS/TVH (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	73 %

Programme et sous-programmes	Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Recherche scientifique et développement expérimental	Les demandeurs admissibles reçoivent, en temps opportun, des encouragements fiscaux à la recherche scientifique et le développement expérimental	Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relativement à la RS&DE • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les demandes de crédits remboursables sont traitées dans les 120 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les demandes de crédits non remboursables sont traitées dans les 365 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les redressements demandés par les demandeurs aux demandes de crédits remboursables sont traités dans les 240 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les redressements demandés par les demandeurs aux demandes de crédits non remboursables sont traités dans les 365 jours civils (objectif : 90 %)	100 %	100 %
Programme des enquêtes criminelles	Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont décelés et traités au moyen de renvois au Service des poursuites pénales du Canada	Pourcentage des enquêtes de pleine échelle renvoyées au Service des poursuites pénales du Canada comparativement au nombre total d'enquêtes de pleine échelle	80 %	56 %[2]
Programme des divulgations volontaires	On favorise l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant les contribuables à se faire connaître et à corriger les omissions précédentes dans leurs interactions avec l'ARC	Pourcentage des cas de divulgation volontaire vérifiés qui sont échantillonnés à l'aide d'examens de programme qui seront conformes aux politiques et aux procédures du PDV	90 %	90 %

[1] Tel qu'il est indiqué dans le rapport, en conséquence des mesures d'observation de l'ARC, le nombre de participants à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs aux dons a considérablement diminué au cours des dernières années. Par conséquent, le nombre de vérifications des abris fiscaux qui ont été effectuées au cours de l'exercice visé par ce rapport a lui aussi connu une baisse spectaculaire, ce qui a eu une incidence négative sur le taux de changement des vérifications du secteur international et des grandes entreprises.

[2] Voir le dernier paragraphe de la section sur les enquêtes criminelles à la page 47 pour obtenir une explication de l'écart.

46 G$
Nous avons réglé 46 milliards de dollars
en dettes fiscales en souffrance

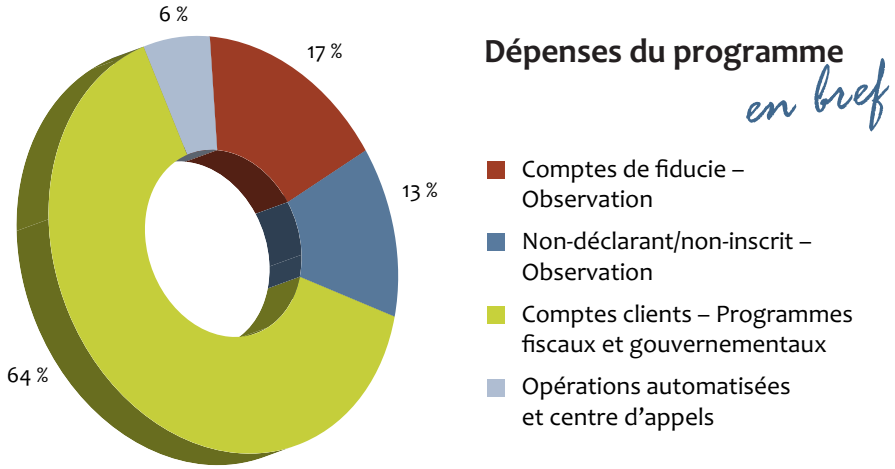
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations

Les programmes de recouvrement et d'observation en matière de production des déclarations permettent de cerner, de traiter et de prévenir l'inobservation afin de contribuer à régler rapidement les dettes fiscales. L'ARC privilégie une approche progressive en matière d'observation et de recouvrement des dettes, laquelle commence par des activités d'éducation et de sensibilisation visant à rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. Nous collaborons avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus manquantes ou des versements en souffrance, ou qui doivent de l'argent, pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leur dette. Au besoin, nous prenons des mesures pour traiter l'inobservation en menant une série d'activités conçues pour assurer l'observation des lois fiscales du Canada en ce qui concerne l'inscription, la production, les retenues et le paiement des dettes.

Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	477 228 052[1]	7 433
Réelles	**496 787 602[1,2]**	**7 589**
Écart	(19 559 550)	(156)

[1] Comprend le sous-programme des opérations automatisées et des centres d'appels (les activités de ce sous-programme ont pris fin au cours de l'exercice 2013-2014) :
– les dépenses prévues (31 640 994 $) et les dépenses réelles (31 358 153 $).

[2] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.



Comptes de fiducie – Observation

Comptes de fiducie – Observation	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	77 675 476	1 823
Réelles	**81 333 441**	**1 757**
Écart	**(3 657 965)**	66

L'ARC est chargée de veiller à l'intégrité du régime canadien des retenues à la source, surveillant l'impôt sur le revenu qui est retenu chaque année sur les chèques de paie de millions de Canadiens afin de financer les programmes et les infrastructures des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous surveillons aussi l'impôt sur le revenu qui est retenu et les montants qui sont conservés en fiducie pour les cotisations des employés à leurs comptes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE). La perception des recettes liées à l'impôt sur le revenu des particuliers au moyen de retenues à la source constitue la plus importante source de recettes publiques. En 2013-2014 seulement, l'ARC a perçu 245 milliards de dollars par des retenues à la source.

L'ARC reconnaît qu'il est important de collaborer avec les employeurs pour s'assurer qu'ils retiennent des montants exacts et qu'ils versent les bons montants au moment de préparer la paie de leurs employés, en plus de verser la partie de l'employeur des cotisations au RPC et à l'AE. Notre rôle comprend l'aide aux employeurs, le soutien de l'observation et la prévention des erreurs en faisant en sorte que les renseignements soient facilement accessibles sur notre site Web, dans les webinaires et dans notre centre d'appels.

Les entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH sont responsables de percevoir les montants appropriés et de les verser à l'ARC, selon les fournitures taxables des biens et services qu'ils offrent. La TPS/TVH est une importante source de recettes publiques, et l'ARC s'assure que les inscrits aux fins de la TPS/TVH produisent leurs déclarations et effectuent leurs versements à temps.

L'ARC emploie divers processus pour aider les contribuables à se conformer. Cela comprend un service de rappel automatisé qui envoie une série d'appels aux nouveaux employeurs et inscrits aux fins de la TPS/TVH pour leur rappeler leurs obligations en matière de production, ainsi que des lettres de rappel automatisées et des appels téléphoniques destinés à établir des arrangements pour la production. Cela permet à l'ARC et aux contribuables de régler rapidement les problèmes en vue de réduire le nombre de cas nécessitant des mesures de suivi ou des poursuites.

CONDAMNATION : ÉVASION FISCALE

Une entreprise de construction condamnée à une amende de 200 000 $ pour avoir inscrit inexactement des paiements d'heures supplémentaires

Février 2014 — En 2008 et en 2009, une entreprise de construction du nord de l'Ontario a inscrit des paiements pour des heures supplémentaires au montant de 1 242 357 $ comme allocations non imposables. L'entreprise rémunérait les employés pour leurs heures supplémentaires en payant directement des dépenses personnelles ou en émettant des chèques distincts qui ne faisaient pas partie de la paie. L'entreprise évitait ainsi de faire les retenues et les versements d'impôt sur le revenu et des cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi. L'entreprise a plaidé coupable à des accusations d'évasion fiscale et s'est vu imposer une amende de 200 000 $. Elle a aussi fait l'objet d'une nouvelle cotisation pour défaut de retenir et de verser les cotisations au RPC et à l'assurance-emploi sur les heures supplémentaires payées sous forme d'allocations non imposables du 1er janvier 2008 au 31 décembre 2009.

Certains employés ont été touchés, leur paiement des heures supplémentaires n'étant pas inscrit en tant que revenu sur leurs feuillets T4. Les déclarations des employés qui ont sous-estimé leur revenu imposable pour les années d'imposition 2008 et 2009 ont également fait l'objet d'une nouvelle cotisation de l'impôt fédéral supplémentaire.

Lorsque de telles méthodes d'intervention échouent et que l'on détermine ou soupçonne qu'il y a eu inobservation relativement à la TPS/TVH ou aux retenues à la source, l'ARC prend des mesures correctives, dont l'examen des registres comptables des employeurs, pour s'assurer que les montants exacts sont retenus et versés. En 2013-2014, à l'aide de cette approche, l'ARC a décelé 958,6 millions de dollars en inobservation liée aux retenues à la source.

Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 493 000 comptes de retenues sur la paie.
- Nous avons résolu plus de 330 000 dossiers de TPS/TVH dans le cadre du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.
- Nous avons effectué 865 vérifications du niveau d'observation des employeurs.
- Nous avons décelé 1,9 milliard de dollars en cas d'inobservation, y compris les retenues à la source.

Non-déclarant/non-inscrit – Observation

Non-déclarant/non-inscrit – Observation	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	71 485 073	859
Réelles	**64 927 998**	**897**
Écart	6 557 075	(38)

Les non-déclarants sont définis comme des particuliers, des sociétés ou des fiducies qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus, bien qu'ils soient dans l'obligation légale de le faire. Les non-inscrits sont des entités commerciales qui ne s'inscrivent pas aux fins de la TPS/TVH lorsqu'ils en sont tenus.

Parmi les façons utilisées pour repérer l'inobservation dans ce secteur, il y a le recours à des systèmes automatisés pour faire correspondre les feuillets de renseignements et les numéros des entreprises constituées en société avec les déclarations de revenus transmises, ainsi que le suivi des indices de dénonciateurs provenant de diverses sources. Nous enquêtons aussi sur les secteurs où nous soupçonnons

l'existence d'activités économiques clandestines. Parmi nos réalisations en 2013-2014, on trouve les suivantes :

- tirer parti du renseignements d'entreprise pour amener des améliorations aux stratégies de programme;
- régionaliser les inventaires;
- renforcer les contrôles internes relatifs à la gestion de la charge de travail.

Une fois que nous avons identifié les non-déclarants et les non-inscrits aux fins de la TPS/TVH, nous adoptons une approche mesurée pour favoriser ou appliquer l'observation. Nous avons recours à des lettres, des appels téléphoniques et un contact en personne pour obtenir les déclarations manquantes. Lorsque ces mesures ne permettent pas de faire en sorte que le contribuable respecte ses obligations en matière de production, nous pouvons décider qu'il est nécessaire de poursuivre le contribuable au motif qu'il n'a pas produit ses déclarations de revenus.

92 %

LE SAVIEZ-VOUS?
Plus de 92 % des particuliers produisent leurs déclarations et paient leurs taxes et impôts à temps sans intervention de l'ARC

Principaux résultats

- Nous avons reçu plus de 667 000 déclarations de revenus et de renseignements à la suite des mesures que nous avons prises pour encourager l'observation par les non-déclarants.
- Nous avons décelé 3,3 milliards de dollars en cas d'inobservation dans le segment des non-déclarants.

CONDAMNATION : NON-DÉCLARANTS

Un non-déclarant est condamné à une amende de 15 000 $ pour avoir omis de produire des déclarations de revenus

Brampton (Ontario), le 4 février 2014 – L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Brampton, en Ontario, a été condamné à une amende de 15 000 $ après avoir plaidé coupable à 15 chefs d'accusation d'avoir omis de produire des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés. Les amendes ont été imposées par la Cour de justice de l'Ontario à Brampton. L'homme a 12 mois pour payer l'amende, et toutes les déclarations ont depuis été produites.

L'ARC a demandé plusieurs fois les déclarations manquantes avant de faire parvenir à l'homme de Brampton des mises en demeure exigeant qu'il les produise. Des chefs d'accusation ont été déposés lorsqu'il n'a pas obtempéré.

En plus des amendes imposées par les tribunaux, les particuliers ou les sociétés reconnus coupables d'avoir omis de produire des déclarations doivent quand même les produire et payer la totalité du montant exigible de taxes et d'impôt, en plus des intérêts; ils doivent également payer toute amende administrative imposée par l'ARC.

Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux

Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	296 426 509	4 368
Réelles	**319 168 010**	**4 478**
Écart	(22 741 501)[1]	(110)

[1] La hausse est attribuée surtout aux affectations en cours d'exercice visant à améliorer les résultats des programmes, aux dépenses des services juridiques transférées du programme des appels au cours de l'exercice 2013-2014 et aux paiements liés aux indemnités de départ, aux avantages et aux crédits de congé.

Le règlement efficace des dettes fiscales en souffrance constitue un élément essentiel afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et s'assurer que les gouvernements disposent des recettes nécessaires pour soutenir les programmes sociaux et respecter les priorités. En 2013-2014, l'ARC a réglé 46 milliards de dollars en dettes fiscales en souffrance au nom des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations.

Au cours de l'année écoulée, plus de 92 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps et sans intervention. L'ARC cherche à cibler le segment restant de la population qui n'observe pas la loi. Pour y arriver, elle a recours à diverses

FICHE DE RENDEMENT : Renseignement d'entreprise

À l'instar d'autres administrations fiscales, l'ARC recueille, produit et stocke de grandes quantités de données. Les nouvelles technologies et le traitement plus rapide nous permettent de consulter, d'intégrer et d'analyser plus efficacement les données, ce qui améliore le renseignement d'entreprise sur le comportement des contribuables.

Grâce à cette connaissance, nous sommes mieux en mesure d'influencer le comportement des contribuables. Cela vient alors soutenir nos efforts d'observation et de recouvrement, qu'il s'agisse d'effectuer un appel téléphonique opportun, d'offrir un rappel ou de sélectionner des dossiers à examiner lorsque nous soupçonnons qu'il y a inobservation. Voici des exemples de nos initiatives.

- L'utilisation d'analyses de données pour prévoir si un auteur de versements d'acomptes provisionnels est susceptible d'effectuer un paiement nous a permis de mieux cibler les appels téléphoniques de suivi, entraînant des ententes de paiement négociée supplémentaires de 31 millions de dollars.
- L'utilisation d'analyses de données pour cerner les comptes qui se « régleront d'eux-mêmes » nous a permis de concentrer nos efforts sur les comptes qui présentent un risque plus élevé, limitant ainsi la croissance des dettes fiscales.
- L'utilisation d'analyses de données pour prévoir la valeur des déclarations T1 non produites ayant fait l'objet d'une cotisation nous a permis de mieux sélectionner la charge de travail des non-déclarants T1 en vue d'assurer un suivi, entraînant des cotisations de montants positifs supplémentaires totalisant 127 millions de dollars.
- À la suite de l'utilisation réussie d'une approche de rappel avec notre stratégie du composeur automatique de numéros (c.-à-d. les appels visant à encourager la coopération du contribuable), nous avons adopté une approche similaire au recouvrement.

interventions allant de rappels automatisés ou d'appels téléphoniques des agents à différentes mesures d'exécution prises par nos bureaux des services fiscaux.

En plus de recouvrer les dettes fiscales, l'ARC entreprend diverses activités visant à favoriser l'intégrité du régime fiscal et à maintenir un portefeuille fiscal sain. Ces activités comprennent les mesures liées à l'insolvabilité, les enquêtes donnant lieu à une action en justice pour protéger les montants d'impôt dus, la gestion de l'inventaire ancien et le fait de s'assurer que les comptes sont correctement radiés lorsqu'ils ne sont pas recouvrables.

En 2013-2014, nos principales initiatives comprenaient les suivantes :

- ajouter davantage de renseignements en ligne sur les recouvrements, en fonction des consultations tenues avec des groupes d'intervenants; par exemple, nous avons ajouté certains sujets d'intérêt pour les tiers, comme la demande péremptoire de paiement (saisie-arrêt);
- mettre en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles technologies pour mieux réattribuer les comptes visés par de possibles mesures des agents des recouvrements, vers des stratégies plus efficientes présentant un risque moindre, comme des lettres et des appels téléphoniques;
- mettre en pratique l'expertise en matière d'analyse afin d'améliorer les campagnes d'appels, comme celles visant les auteurs de versements d'acomptes provisionnels;
- mettre à l'essai de nouvelles approches pour tirer parti de la capacité des agents des recouvrements principaux relativement aux comptes à risque élevé dans des zones géographiques plus grandes;
- assumer la responsabilité de recouvrer les paiements en trop pour d'autres programmes de prestations d'Emploi et Développement social Canada, y compris l'élaboration des politiques et des procédures requises.

L'ARC a lancé de nouveaux projets pour s'attaquer à l'inobservation en matière de paiement dans le secteur des recouvrements à risque très élevé des récidivistes. Nous avons pour but de déterminer et de modifier le comportement futur des contribuables, plus précisément ceux qui organisent stratégiquement leurs affaires commerciales de façon à éviter les mesures de recouvrement ou qui sont réticents à corriger leur inobservation.

L'ARC poursuit aussi ses efforts visant à déterminer et aborder des charges de travail complexes précises comme les comptes internationaux et les stratagèmes d'évitement fiscal. Nous avons commencé à établir des centres d'expertise chargés de relever les défis propres à ces dossiers.

À la fin de l'exercice 2013-2014, les activités de recouvrement de l'ARC ont dépassé les objectifs pour plusieurs raisons, dont les améliorations continues aux processus des recouvrements et la gestion efficace des comptes anciens visant à tenir compte des dispositions législatives sur le délai de prescription pour les recouvrements. Pour s'assurer que les dettes fiscales sont réglées avant l'expiration du délai de prescription, l'ARC développe un système automatisé de gestion des délais de prescription de toutes les dettes fiscales. À la fin de l'exercice, le total des impôts, intérêts et pénalités non contestés se chiffrait à 33,6 milliards de dollars.

Principaux résultats

- L'ARC a réglé 46 milliards de dollars en dettes fiscales en souffrance.
- L'ARC a recouvré 609 millions de dollars dans le portefeuille des dettes en souffrance d'Emploi et Développement social Canada.

Utilisation accrue du renseignement d'entreprise

En 2013-2014, l'ARC a continué à optimiser l'utilisation des outils du renseignement d'entreprise pour prévoir les cas où une intervention de l'ARC pourrait influer sur l'observation en matière de paiement et de production.

En ayant recours aux technologies et aux renseignements d'entreprise, l'ARC a pu prendre des décisions stratégiques et opérationnelles de façon à ce que les dossiers des contribuables puissent être traités par la stratégie de recouvrement ou d'observation la plus appropriée, dont le Centre d'appels de la gestion des créances et l'Inventaire national des comptes clients, ou être acheminés directement à un bureau des services fiscaux aux fins d'intervention. Des modèles d'exploration des données ont permis au centre d'appels de recevoir les dossiers de contribuables qui pourraient être réglés au moyen d'un appel téléphonique automatisé ou d'un appel d'un agent des centres d'appels, tandis que les dossiers à complexité et à risque accrus ont été acheminés à un bureau des services fiscaux pour que des mesures plus énergiques soient prises.

L'ARC a aussi cerné les segments de population, y compris les nouveaux employeurs et inscrits aux fins de la TPS/TVH et les particuliers auteurs de versements d'acomptes provisionnels trimestriels, qui devraient recevoir un rappel automatisé de leurs obligations en matière de production et de leurs dates limites.

Nous avons mis en œuvre un modèle d'exploration prédictive de données qui nous a permis d'établir la probabilité de paiement des contribuables et qui a orienté nos campagnes visant à améliorer l'observation en matière de paiement en appelant les contribuables ayant des soldes impayés. Notre travail lié au renseignement d'entreprise contribue aux efforts déployés pour soutenir l'observation en matière de production alors que nous nous attaquons à l'économie clandestine dans les secteurs à risque élevé.

Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, prévisions, seuil	Résultats
Comptes clients et observation en matière de production des déclarations	La dette fiscale et la dette des programmes gouvernementaux sont réglées dans les meilleurs délais et selon les niveaux visés	Le pourcentage de la valeur monétaire des impôts et des comptes débiteurs des programmes gouvernementaux réglés dans nos bureaux des services fiscaux au cours de l'exercice financier, par rapport à la prévision	100 %	122 %[1]
Comptes de fiducie – Observation	L'observation des exigences en matière de production et de versement est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à la *Loi sur la taxe d'accise*	Examens des employeurs, des retenues sur la paie et, de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation	1,8 milliard de dollars	2 milliard de dollars
Non-déclarant/ non-inscrit – Observation	L'observation des exigences en matière de production et d'inscription des particuliers, des sociétés et des fiducies est assurée, car elles sont liées à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, à la *Loi sur la taxe d'accise* et à d'autres lois	Non-déclarants pour les déclarations T1,T2 et T3 et non-inscrits à la TPS/TVH	2,45 milliards de dollars	3,3 milliards de dollars
Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Les dettes fiscales sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en temps opportun et aux niveaux établis	Pourcentage de la valeur en dollars de l'arrivage des comptes clients fiscaux (dollars) au cours de l'année d'arrivage	60 %	59 %
		Pourcentage de l'ancien inventaire (de plus de cinq ans) des comptes clients fiscaux des BSF comparativement à l'inventaire de clôture des BSF	18 %	14,5 %
		Pourcentage de la valeur en dollars des comptes clients réglés (production) au cours de l'exercice, par rapport à celle des comptes clients reçus (arrivage) au cours de l'exercice	90 %	95 %
	Les dettes des programmes gouvernementaux sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et se situent aux niveaux établis	Pourcentage de la valeur en dollars des comptes clients des programmes gouvernementaux qui ont été réglés au cours de l'exercice par rapport à la prévision	100 %	102 %[2]

[1] Le total réel de la dette fiscale et des dettes des programmes gouvernementaux réglées dans nos bureaux des services fiscaux et les programmes gouvernementaux en 2013-2014 était de 21,3 milliards de dollars, soit 22 % de plus que la prévision initiale de 17,4 milliards de dollars.

[2] Le total réel des dettes des programmes gouvernementaux réglées en 2013-2014 était de 609,2 millions de dollars, soit 2 % de plus que la prévision initiale de 596 millions de dollars.

91 214

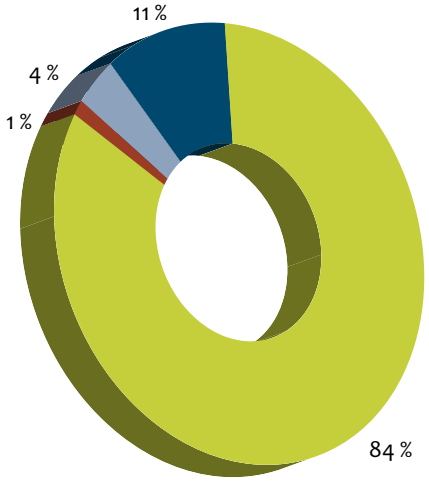
Nous avons réglé 91 214 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation

Appels

L'ARC offre un processus de recours équitable et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement qui découlent des décisions qu'elle prend. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de l'issue de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Appels	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	194 984 626	1 634
Réelles	**190 219 456**[1]	**1 732**
Écart	4 765 170	(98)

[1] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.



Dépenses du programme *en bref*

- Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux
- Appels à la ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi
- Plaintes liées au service
- Allègement pour les contribuables

Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal

Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	163 551 896	1 214
Réelles	**159 394 641**	**1 275**
Écart	4 157 255	(61)

L'ARC interagit chaque année avec des millions de contribuables, d'inscrits aux fins de la TPS/TVH et de bénéficiaires de prestations. Notre but consiste à nous assurer que chaque contribuable est traité équitablement et en conformité avec les lois fiscales appropriées, à commencer par la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Chaque fois qu'un contribuable ou un bénéficiaire de prestations est en désaccord avec une décision de l'ARC, il peut demander un examen. Pour lancer un processus de recours officiel, le contribuable dépose une opposition et reçoit un accusé de réception de l'ARC. Afin d'assurer l'impartialité, nous affectons un agent des appels qui n'a pas participé à la cotisation, à la détermination ou à la décision originale afin qu'il collabore avec le contribuable pour essayer de régler le différend. Dans les cas où nous sommes incapables de régler un différend fiscal à la satisfaction du contribuable, ce dernier a le droit d'interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt ou la Cour fédérale.

L'ARC s'est engagée à offrir, en temps opportun, des examens administratifs objectifs, équitables et transparents. L'objectif ultime consiste à rendre une décision judicieuse qui permettra de répondre au contribuable ou au bénéficiaire de prestations qui a présenté l'opposition et de renforcer la confiance dans le régime fiscal. Nos décisions ne sont pas arbitraires ou subjectives. Chaque décision s'appuie fermement sur une autorisation législative de façon à ce que tous les contribuables soient traités de manière équitable et uniforme.

83 708

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons reçu 83 708 oppositions

Traitement accéléré, coûts en baisse

L'accent accru que l'ARC met sur la planification fiscale abusive au cours des dernières années a contribué à une croissance des arriérés des oppositions liées à l'impôt sur le revenu et des appels ultérieurs devant les tribunaux.

Le projet de loi C-48 a reçu la sanction royale le 26 juin 2013, ce qui a modifié la *Loi de l'impôt sur le revenu* rétroactivement à 2002. La modification touche certains groupes d'oppositions concernant plus de 107 000 contribuables. Entre août 2013 et mars 2014, l'ARC a communiqué avec 25 600 contribuables dans le but de régler le différend. De ce nombre, 19 300 contribuables ont accepté le règlement. En plus des oppositions d'autres groupes semblables, nous nous attendons à régler environ 44 500 oppositions en 2014-2015.

En plus de régler ces oppositions de groupe, l'ARC a continué de trouver des façons plus efficientes de traiter les oppositions. En répartissant les oppositions à faible complexité dans les centres fiscaux de partout au Canada, l'ARC peut réduire les délais d'exécution. En 2013-2014, nous avons aussi commencé un examen des systèmes de la technologie de l'information qui sont liés aux appels dans le but d'obtenir des gains d'efficience et des améliorations.

La capacité de traiter et de régler une partie de l'arriéré existant, combinée avec une diminution des nouveaux dossiers entrants au cours de l'exercice visé par ce rapport, nous a permis de réduire l'inventaire de fermeture. L'inventaire de fermeture de 2013-2014 était de 197 278, en baisse par rapport à 208 559 de l'inventaire de fermeture de 2012-2013, ce qui a mené à 11 000 oppositions de moins à résoudre.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 80 723 demandes de règlement de différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- Nous avons réglé 91 214 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- 4 543 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi

Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	4 910 146	154
Réelles	**2 300 606**	**126**
Écart	2 609 540	28

L'ARC offre, en temps opportun, un processus de règlement des différends objectif, équitable et transparent aux contribuables qui veulent interjeter appel d'une décision que l'ARC a prise relativement à une cotisation ou à une détermination établie en vertu du *Régime de pensions du Canada* (RPC) ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE). Une fois que nous rendons une décision à la suite d'un appel, elle peut alors faire l'objet d'un autre appel devant la Cour de l'impôt.

L'accent accru qui est mis sur la rapidité d'exécution de ces décisions a réduit le délai moyen qu'il fallait pour régler un appel RPC/AE. Le délai a chuté à 140 jours par rapport à 150 jours au cours de l'exercice précédent. Dans le cadre du programme, nous avons constaté, en 2013-2014, une amélioration de 13 % quant à l'atteinte des objectifs internes relativement au règlement en temps opportun des appels RPC/AE.

95 %

LE SAVIEZ-VOUS?
Plus de 95 % des plaintes liées au service ont été réglées dans les 30 jours ouvrables

Si l'examen administratif d'un appel RPC/AE ne permet pas de régler le différend du contribuable, ce dernier peut interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt. Dans ce cas, l'ARC collabore avec le ministère de la Justice. Nous avons constaté une diminution du nombre de dossiers d'appels RPC/AE qui sont reçus à la Cour canadienne de l'impôt depuis quelques années. Cela représente une réduction de 31 % du nombre d'appels RPC/AE devant la Cour canadienne de l'impôt comparativement à 2011-2012. Cette diminution s'explique en partie par notre engagement d'expliquer nos décisions de manière transparente. Les contribuables reçoivent une analyse et une explication complètes, lesquelles, selon nous, permettent d'approfondir leur compréhension de la décision et de réduire le nombre d'appels devant les tribunaux.

Charte des droits du contribuable

En juin 2013, la ministre a ajouté un nouveau droit à la Charte des droits du contribuable. Ce seizième droit donne l'assurance que les personnes qui formulent une plainte en matière de service ou demandent un examen officiel ne subiront aucunes représailles. Toute allégation de représailles fera l'objet d'une enquête par l'ARC. Ce processus offre un examen objectif et impartial en nous assurant que l'enquête est menée de manière indépendante du bureau visé par la plainte.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 2 985 demandes de règlement de différends liés au RPC/AE et en avons réglé 3 272.
- 284 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Plaintes liées au service

Plaintes liées au service	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	7 844 409	95
Réelles	**7 578 574**	**87**
Écart	265 835	8

L'ARC offre un processus en trois étapes pour régler les problèmes liés au service qui découlent d'erreurs, de retards injustifiés, de renseignements trompeurs ou de préoccupations concernant le comportement de ses employés. Puisque certaines plaintes liées au service s'expliquent par un manque d'information ou par un simple malentendu, nous encourageons les contribuables à communiquer avec nous. Les contribuables qui ne sont toujours pas satisfaits peuvent déposer une plainte officielle auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si le

règlement que nous offrons est insatisfaisant, les contribuables ont le droit de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

En 2013-2014, notre analyse des tendances des questions liées au service nous a aidés à relever et à confirmer les lacunes liées aux services et à établir les priorités des besoins d'améliorations des services. Au cours de l'exercice visé par ce rapport, l'ARC a pris les mesures suivantes :

- elle a mis à jour les renseignements des centres d'appels afin que les agents indiquent aux contribuables qui mettent à jour leurs renseignements sur le dépôt direct de garder leur ancien compte ouvert jusqu'à ce que le premier dépôt soit fait dans leur nouveau compte;
- elle a outillé les agents des centres d'appels pour leur offrir plus de renseignements sur les délais de traitement des déclarations de revenus des contribuables ayant une proposition de faillite, pour qu'ils puissent présenter des renseignements plus exacts à ces contribuables;
- elle a mis son site Web à jour afin d'y expliquer que les entreprises clientes peuvent demander une lettre d'intention confirmant que les comptes d'entreprise d'un contribuable sont en règle à l'ARC.

Principaux résultats

- Nous avons réglé 2 705 plaintes liées au service.
- 95,3 % des plaintes liées au service ont été réglées dans les 30 jours ouvrables.

Allègement pour les contribuables

Allègement pour les contribuables	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	18 678 175	171
Réelles	**20 945 635**	**244**
Écart	(2 267 460)	(73)

Le Programme d'allègement pour les contribuables de l'ARC vient en aide aux contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté. Lorsque les contribuables ne sont pas d'accord avec la façon dont l'ARC a appliqué les dispositions d'allègement pour les contribuables, ils peuvent demander à la Cour fédérale d'intervenir.

Les dispositions d'allègement pour les contribuables autorisent la ministre à annuler des pénalités et des intérêts qui seraient par ailleurs exigibles ou à y renoncer. Elles accordent aussi le pouvoir discrétionnaire de permettre certains choix tardifs, modifiés ou révoqués et de verser des remboursements d'impôt sur le revenu ou de réduire les montants exigibles après la période normale de trois ans. Cela permet à l'ARC d'adopter une approche souple dans le cas de contribuables qui ne peuvent pas respecter certaines obligations fiscales, telles que produire une déclaration avant la date d'échéance, ou encore payer ou verser un montant lorsqu'il est dû.

L'ARC publie des communiqués et des renseignements sur son site Web afin d'informer les contribuables qui ont été touchés par des catastrophes qu'ils pourront se prévaloir

L'allègement fiscal dans des circonstances extraordinaires

Des catastrophes ont ébranlé des collectivités canadiennes en 2013, perturbant la vie de milliers de familles et interrompant les affaires de centaines d'entreprises. Les graves inondations printanières qui ont eu lieu dans l'Ouest canadien et les conditions météorologiques exceptionnelles qui ont sévi dans d'autres régions ont forcé de nombreux contribuables à avoir pour seule préoccupation pendant des semaines de protéger et de remettre en état leurs biens et possessions. Puis, en juillet 2013, une tragédie est survenue à Lac-Mégantic, au Québec, lorsqu'un déraillement de train et l'incendie qu'il a provoqué ont entraîné une importante perte de vies et une destruction de biens, touchant toute la collectivité pendant de nombreux mois.

À cause de ces événements extraordinaires, certains contribuables n'ont pu produire leur déclaration à temps, ce qui, en temps normal, les exposerait à des pénalités. L'ARC a été en mesure de renoncer à de telles pénalités, pour bon nombre des contribuables touchés, grâce aux dispositions d'allègement fiscal de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Dans le cadre du programme d'allègement fiscal, nous avons aidé les contribuables touchés à concentrer leurs efforts à aider leur famille et leurs voisins pendant que leur collectivité se remettait de la catastrophe.

des dispositions d'allègement s'ils ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales. Par exemple, en 2013, des Canadiens de plusieurs régions, dont l'Alberta, l'Ontario, le Québec et le Canada atlantique, ont dû rebâtir leur résidence en raison d'inondations, de conditions météorologiques particulièrement mauvaises et d'autres événements tragiques. Le 25 juillet 2013, la ministre a annoncé des mesures d'allègement pour les contribuables visant les Canadiens touchés par la catastrophe à Lac-Mégantic, au Québec.

Le personnel du Programme d'allègement pour les contribuables a reçu un nombre sensiblement plus élevé de demandes au cours des dernières années, alors que les Canadiens ont appris à mieux connaître les options qui s'offrent à eux lorsqu'ils ont de la difficulté à respecter leurs obligations fiscales. Les volumes accrus ont exercé une pression sur la capacité de l'ARC à donner des réponses en temps opportun. Pour réduire cette pression, l'ARC a investi des ressources importantes pour améliorer la rapidité d'exécution. Nous avons investi dans des améliorations aux systèmes rendant possibles une meilleure gestion des dossiers, une meilleure formation et de meilleurs outils pour aider le personnel à donner suite aux demandes.

Le site Web de l'ARC indique aux contribuables comment présenter une demande d'allègement pour les contribuables, les renseignements à inclure et le délai dans lequel ils doivent effectuer la demande.

Principaux résultats

- En vertu des dispositions d'allègement des contribuables, nous avons annulé 414,2 millions de dollars en pénalités et intérêts, ou y avons renoncé, ce qui représente 382 758 demandes (présentées par les contribuables et automatisées).
- En vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables, nous avons amélioré les systèmes et simplifié les procédures, ce qui a permis d'améliorer les délais de traitement relatifs à l'annulation des pénalités et intérêts et à la renonciation à ceux-ci.

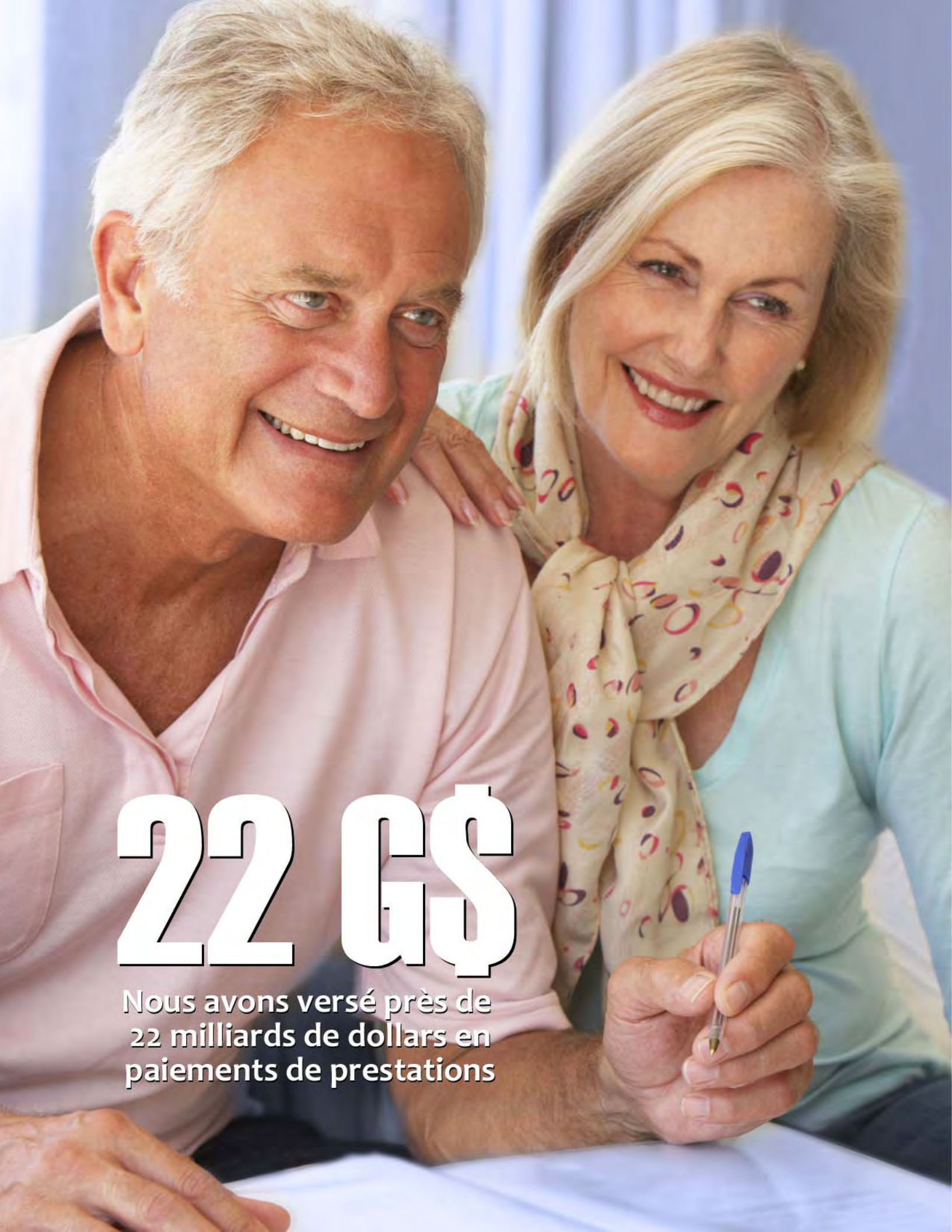
Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Appels	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme	Pourcentage des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels RPC/AE à la ministre et des plaintes liées au service qui sont atteints ou en grande partie atteints • Lettre de premier contact pour les différends dans les 30 jours civils (objectif : 85 %) • Programme de solution de problèmes – accuser réception dans les deux jours ouvrables (objectif : 95 %) • Programme de solution de problèmes – régler le problème dans les 15 jours ouvrables (objectif : 95 %) • Plaintes liées au service – accuser réception dans les deux jours ouvrables (objectif : 80 %) • Plaintes liées au service – régler la plainte dans les 30 jours ouvrables (objectif : 80 %)	100 %	100 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	100 %	100 %
Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	Les contribuables reçoivent un examen rapide, impartial et exact des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont rendues dans les délais établis	85 %	80 %[1]
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise* dont on détermine qu'elles respectent ou dépassent les normes d'uniformité	90 %	96,5 %
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, et de la *Loi sur la taxe d'accise* dont on détermine qu'elles sont impartiales et qui atteignent ou dépassent les objectifs	95 %	99,2 %

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Appels à la ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des examens des appels à la ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi* qui sont rendus dans les délais établis	85 %	76 %[2]
	Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions concernant des appels RPC/AE à la ministre dont on détermine qu'ils respectent ou dépassent les normes d'exactitude	90 %	99,8 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions des appels RPC/AE à la ministre qui sont considérées comme impartiales	95 %	99,8 %
Plaintes liées au service	Les contribuables reçoivent en temps opportun des accusés de réception de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été émis dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	85,8 %
	Les contribuables reçoivent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service résolues en 30 jours ouvrables	80 %	95,3 %
Allègement pour les contribuables	Les contribuables reçoivent une réponse rapide aux demandes d'allègement des intérêts, d'allègement des pénalités ou les deux	Pourcentage de décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables qui respectent ou qui dépassent les normes de conformité	85 %	98,5 %

[1] Les objectifs prévus en ce qui a trait au délai ont été atteints en grande partie en 2013-2014. Des améliorations au traitement continuent d'être mises en œuvre.

[2] Une hausse de l'arrivage en 2012-2013 en raison de modifications apportées au programme de la Revue des gains assurables et ouvrant droit à pension (RGAP) et une hausse du nombre de dossiers d'enquête importants ont mené à des hausses inattendues de l'inventaire. Par conséquent, les résultats des objectifs internes de 2013-2014 à l'égard des traitements ont été touchés de façon négative.


22 G$
Nous avons versé près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations

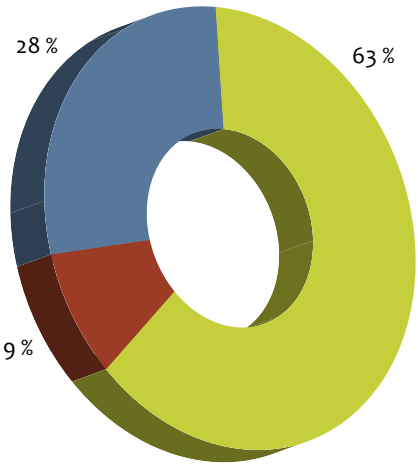
Programmes de prestations

De nombreux Canadiens comptent sur les paiements de prestations, qui représentent une partie importante de leur revenu familial. L'ARC gère un éventail de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment et à donner aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses rapides à leurs demandes de renseignements.

Programmes de prestations	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	392 631 508[1]	1 561
Réelles	**374 414 324[1,2]**	**1 300**
Écart	18 217 184	261

[1] Comprend le sous-programme des versements d'allocations spéciales pour enfants :
– les dépenses prévues (238 000 000 $) et les dépenses réelles (235 403 434 $).

[2] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.



Dépenses du programme *en bref*

- Versements d'allocations spéciales pour enfants
- Demandes de renseignements relatives aux prestations
- Administration des programmes de prestations

Demandes de renseignements relatives aux prestations

Demandes de renseignements relatives aux prestations	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	44 807 940	515
Réelles	**33 950 231**	**316**
Écart	10 857 709	199

Pour bon nombre de Canadiens, les paiements de prestations représentent une partie importante du revenu familial. Il est donc essentiel que l'ARC donne des réponses rapides et utiles à leurs demandes de renseignements relatives aux prestations.

12 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons versé des prestations à près de 12 millions de bénéficiaires

Chaque année, nos centres d'appels répondent avec compétence à des millions de demandes de renseignements téléphoniques. Nous avons atteint nos objectifs de rendement relativement aux réponses rapides et exactes aux demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.

Bien que de plus en plus d'utilisateurs optent pour la commodité de nos outils en ligne, nous sommes résolus à maintenir notre service de demandes de renseignements téléphoniques et à fournir des copies papier de nos publications aux personnes qui en ont besoin. Nous comprenons en effet que les services en ligne ne répondent pas aux besoins de tous les bénéficiaires de prestations.

Principaux résultats

- 5,6 millions d'appel à notre service de demandes de renseignements relatives aux prestations en 2013-2014.
- Nous avons atteint l'objectif de notre norme de service qui consiste à répondre aux appels dans les deux minutes 75 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.

Administration des programmes de prestations

Administration des programmes de prestations	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	109 823 568	1 046
Réelles	**105 060 659**	**984**
Écart	4 762 909	62

Renouvellement de notre infrastructure des prestations

Nous sommes à mettre à jour notre système de prestations au moyen d'un projet de renouvellement pluriannuel. Ce projet garantira que nous pourrons continuer d'offrir aux bénéficiaires de prestations des paiements et des

renseignements en temps opportun tout en rendant possible la croissance future des programmes. Le projet de renouvellement jettera aussi des bases solides pour les programmes et services de prestations que nous offrons pour les provinces et territoires et pour le gouvernement fédéral.

Services électroniques

Nos services en ligne, soutenus par des procédures de sécurité visant à protéger les renseignements personnels, représentent la meilleure façon de répondre aux attentes en matière de service des bénéficiaires à mesure qu'elles évoluent. Les services en ligne procurent aux bénéficiaires de prestations une expérience pratique et conviviale. Les Canadiens peuvent demander des prestations en ayant l'assurance que leurs renseignements personnels resteront confidentiels.

Nous avons instauré un certain nombre d'améliorations pour que les Canadiens puissent plus facilement recevoir des renseignements clairs et des services en temps opportun, et pour que nous soyons en mesure de saisir de nouvelles possibilités de croissance en ce qui a trait à l'exécution de programmes et à la prestation de services, y compris ceux que nous entreprenons avec nos partenaires. Par exemple, les bénéficiaires de prestations peuvent désormais mettre à jour en ligne les renseignements sur les enfants dont ils ont la garde.

120 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons fait plus de 120 millions de paiements

Principaux résultats

- Les paiements de prestations et de crédits effectués par dépôt direct sont passés à 64,8 %, nous rapprochant de l'engagement du gouvernement du Canada qui consiste à éliminer progressivement les chèques du gouvernement fédéral d'ici avril 2016.
- La page des prestations dans **Mon dossier** a enregistré 3,3 millions de visites, et il y a eu 762 330 visites dans Accès rapide.

- L'envoi électronique du formulaire T1013, *Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant*, a augmenté de plus de 40 % en 2013-2014. L'utilisation de formulaires papier a diminué de plus de 500 000.

Partenariats

Nous administrons des programmes de prestations pour le compte de gouvernements provinciaux et territoriaux, réduisant ainsi la nécessité de systèmes de calcul et de prestations distincts aux niveaux fédéral, provincial et territorial. Par exemple, en juillet 2013, nous avons commencé à administrer le crédit de la taxe sur les ventes de l'Île-du-Prince-Édouard pour le compte du gouvernement provincial. Ce crédit de taxe est entièrement financé par la province et permet de venir en aide aux ménages à revenu faible et modeste.

Les critères d'admissibilité – fondés sur le revenu – sont semblables pour la plupart des programmes. En partageant des données avec nos partenaires des gouvernements provinciaux et territoriaux, nous sommes en mesure de nous assurer que les bonnes prestations sont versées aux bons bénéficiaires, tout en simplifiant le processus de demande. Par exemple, le système « Demande de prestations automatisée » de l'ARC permet aux provinces et aux territoires participants d'offrir une façon rapide, simple et sécuritaire de faire une demande pour tous les programmes de prestations pour enfants destinés aux nouveau-nés. En 2013, le Nouveau-Brunswick est devenu la neuvième province à offrir la Demande de prestations automatisée.

Principaux résultats

- Nous administrons 132 programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Nous avons examiné 310 648 comptes selon nos évaluations des risques, et 66 % des dossiers examinés ont fait l'objet de redressements.
- Nous avons traité 971 597 redressements aux comptes de crédit pour la TPS/TVH à la suite de changements de situation familiale chez les bénéficiaires, tels un changement de revenu, un mariage ou un enfant qui a eu 19 ans.
- Nous avons versé 99,9 % des paiements à temps.
- Nous avons effectué plus de 120 millions de paiements à près de 12 millions de bénéficiaires de prestations.
- Nous avons versé près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations.

Résultats de rendement

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, seuil	Résultats
Programmes de prestations	Les bénéficiaires de prestations reçoivent rapidement des avis de détermination d'admissibilité et des paiements exacts, et ils ont accès à des renseignements exacts en temps opportuns	Pourcentage des objectifs des normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement à l'administration des prestations et aux demandes de renseignements relatives aux prestations • Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – répondre aux appels dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente (objectif : 75 %) • Demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH – répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes (objectif : 75 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – exactitude (objectif : 98 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – dans les 80 jours civils – rapidité d'exécution (objectif : 98 %) • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – exactitude (objectif : 98 %) • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – dans les 80 jours civils – rapidité d'exécution (objectif : 98 %) • Validation et observation relatives aux prestations – résultats de l'examen dans les 45 jours civils (objectif : 90 %) • Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (électronique) dans les cinq jours ouvrables (objectif : 90 %) • Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (papier) dans les 20 jours ouvrables (objectif : 90 %)	100 %	100 %
		Dette de paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants en pourcentage des paiements versés	Moins que 0,4 %	-0,04 %[1]

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, seuil	Résultats
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Les bénéficiaires de prestations ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone	Pourcentage d'appels portant sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH auxquels on répond dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente	75 %	75 %
		Pourcentage de personnes demandant des renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC (agent ou automatisé)	85 %	85 %
Administration des programmes de prestations	La détermination de l'admissibilité aux prestations et aux crédits et le traitement des paiements sont rapides et exacts	Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants et du crédit pour la TPS/TVH qui ont été ciblés par les programmes de validation et qui ont été redressés (validation et observation)	50 %	65,8 %
		Pourcentage des répondants satisfaits du délai de traitement des demandes de prestations	75 %	84,3 %

[1] La dette cumulative de la prestation fiscale canadienne pour enfants a diminué en 2013-2014.

40 000
L'ARC a un effectif de plus
de 40 000 employés

Services internes

L'administration fiscale du Canada est soutenue par des bases solides consistant en une gestion financière saine, une technologie de l'information sécuritaire et fiable et un effectif diversifié et à haut rendement. En maintenant des services internes rentables, nous pouvons offrir des services aux Canadiens et les améliorer continuellement, atteindre des niveaux élevés d'intégrité et de sécurité et réagir rapidement et efficacement lorsque des personnes ne respectent pas leurs obligations fiscales.

Service internes	**Ressources financières** (en dollars)	**Ressources humaines** (ETP)
Prévues	854 769 042	7 767
Réelles	**914 441 789**[1]	**7 860**
Écart	(59 672 747)	(93)

[1] Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

Objectif 2020

En 2013, le greffier du Conseil privé a lancé Objectif 2020, un exercice de mobilisation à l'échelle du gouvernement conçu pour façonner la fonction publique de demain. Au cours de deux rondes de mobilisation sur Objectif 2020, les employés de l'ARC ont établi neuf priorités à respecter pour que l'ARC réalise la vision du greffier et offre un meilleur service aux Canadiens et au gouvernement, maintenant et à l'avenir.

Les priorités de l'ARC dans le cadre d'Objectif 2020

1. Rationaliser notre système de définition des compétences nécessaires pour les postes de l'ARC
2. Améliorer le service en utilisant des outils électroniques pour communiquer avec les contribuables
3. Renforcer notre gestion du rendement
4. Améliorer notre processus de dotation
5. Élargir l'utilisation des médias sociaux en milieu de travail
6. Améliorer le milieu de travail à l'aide de nouveaux outils de collaboration et de mobilité
7. Soutenir notre réputation en mettant en valeur l'engagement des employés à l'égard du service et de l'intégrité
8. Faire mieux connaître nos services et programmes auprès de nos employés
9. Réduire la paperasse interne

Principaux résultats

- Plus de 3 000 employés de l'ARC ont pris part au tout premier webinaire à l'échelle de l'ARC visant à lancer la participation de l'ARC à Objectif 2020.
- Plus de 21 000 employés ont participé aux évènements en personne portant sur Objectif 2020.
- Les employés ont accédé plus de 460 000 fois à l'outil de médias sociaux Destination 2020, ont soumis plus de 11 500 commentaires et ont voté 70 000 fois sur ces commentaires.

Gestion des ressources humaines

Nos employés compétents, qui travaillent dans les collectivités d'un océan à l'autre, sont résolus à servir les contribuables avec intégrité et efficience. En 2013-2014, nous avons mis à jour le Plan stratégique de l'effectif de l'Agence afin d'y exposer en détail la façon dont nous maintiendrons un effectif possédant l'expertise et l'expérience nécessaires pour continuer à servir efficacement les contribuables. Le plan précise cinq éléments sur lesquels s'appuieront nos stratégies des ressources humaines : une culture d'intégrité; le leadership fondé sur l'intégrité; des employés qualifiés et compétents; une organisation à rendement élevé; un effectif souple.

Dans toutes nos activités, il est important que nous puissions anticiper les changements dans notre environnement opérationnel et y réagir rapidement. En 2013-2014, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures dans le but d'accroître l'efficience de nos pratiques relatives aux ressources humaines.

Nous avons harmonisé nos processus opérationnels des RH avec le Processus opérationnel commun des ressources humaines, qui fait partie d'une initiative pangouvernementale destinée à normaliser certaines fonctions organisationnelles, à réduire les fonctions administratives et à simplifier les activités.

Nous avons simplifié nos politiques et nos procédures de dotation de façon à ce que nous puissions rapidement nous adapter aux besoins en matière de dotation en évolution. Nous avons modifié nos programmes de gestion du rendement des employés afin de simplifier le processus de gestion du rendement, de réduire le fardeau administratif et

d'accroître l'uniformité à l'échelle de l'ARC. Nos stratégies de recrutement s'harmonisent avec les initiatives de renouvellement de la fonction publique fédérale, appuient celles-ci et respectent les engagements présentés dans nos plans d'action pour Objectif 2020.

Nous avons élaboré une stratégie de recrutement à plusieurs volets pour doter certains emplois, réalisant ainsi des économies d'échelle grâce à la coordination nationale. La stratégie comprend l'établissement de partenariats avec des intervenants de l'ensemble du gouvernement, comme la Commission de la fonction publique, et avec des intervenants externes comme des associations comptables professionnelles. Nous avons aussi instauré de nouveaux programmes de perfectionnement en leadership dans le but d'aider les gestionnaires, nouveaux et chevronnés, à connaître du succès dans leurs fonctions.

Équité en matière d'emploi et diversité

Reconnaissant que la diversité de ses employés contribue à sa force et à son intégrité, l'ARC est résolue à réaliser l'équité en matière d'emploi et à établir et maintenir un effectif fort et dynamique qui est représentatif de la population canadienne qu'il sert. Nos niveaux de représentativité des quatre groupes désignés continuent de dépasser la disponibilité sur le marché du travail (DMT)[1].

Minorités visibles : ARC : 20,4 %; DMT : 15,8 %
Femmes : ARC : 61,1 %; DMT : 58,8 %
Peuples autochtones : ARC : 3,2 %; DMT : 2,4 %
Personnes handicapées : ARC : 6,8 %; DMT : 3,8 %

Langues officielles

Les contribuables s'attendent à ce que nous les servions dans les deux langues officielles, et nous surveillons notre succès à cet égard. Le Commissariat aux langues officielles a entrepris un examen de notre respect de la *Loi sur les langues officielles* en vue de son rapport annuel et les résultats étaient positifs. La version complète du rapport annuel du commissaire aux langues officielles a été publié à l'automne 2014.

1. Les données sur l'équité en matière d'emploi sont pour l'exercice 2012-2013. Les résultats pour 2013-2014 seront déposés au Parlement en février 2015.

Technologie de l'information

Notre environnement perfectionné de la technologie de l'information (TI) nous permet d'offrir un régime fiscal et de versement des prestations qui est réceptif et sécuritaire. Nous sommes en mesure de prendre en charge des volumes élevés d'opérations fiscales et de prestations avec exactitude, en temps opportun et de manière efficiente et efficace au moyen d'un ensemble d'outils, de systèmes et de solutions informatisées modernes.

Chaque année, nous mettons à jour notre stratégie de la TI dans l'optique du maintien des normes élevées de la prestation de services de la TI et de la sécurité de nos données et de nos biens de la TI. Notre stratégie comprend la maintenance continue de centaines d'applications et la préparation de nos systèmes et de notre infrastructure en vue de la période de production des déclarations de revenus, tout en planifiant les besoins futurs de l'ARC au fil des avancées technologiques.

Nous améliorons régulièrement l'ensemble des services en ligne sécurisés de l'ARC, que la plupart des contribuables ont adoptés en tant que façon préférée de respecter leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations. Lorsque nous modifions nos systèmes en ligne, nos principales priorités consistent à protéger les renseignements privés des Canadiens et à rendre les systèmes faciles à utiliser.

Parmi les améliorations mises en œuvre en 2013-2014, on trouve le courriel en ligne sécurisé à l'intention des entreprises et l'élargissement des fonctions de paiement et de soumission de documents. Ces services électroniques sont présentés plus en détail à la page 25 du présent rapport.

Nous avons renforcé notre collaboration avec Services partagés Canada (SPC) afin de veiller à ce que l'ARC continue de recevoir de bons services en matière d'infrastructure de la TI. Nous avons adopté de concert avec SPC un éventail de processus opérationnels et de gouvernance afin d'orienter notre surveillance et notre collaboration à l'égard des projets de la TI. Nous continuons parallèlement d'élaborer des processus de planification intégrés visant à harmoniser les exigences opérationnelles et les priorités de l'ARC avec les plans et les capacités d'ordre opérationnel de SPC.

944 M

LE SAVIEZ-VOUS?

La production électronique des déclarations des particuliers a permis des économies de papier estimées à 944 millions de feuilles en 2013-2014

Nous avons lancé plusieurs initiatives conformes au programme de SPC, qui consiste à offrir des services d'infrastructure de la TI modernes, fiables, sécurisés et à faible coût au gouvernement du Canada. À titre d'exemple, nous avons transféré avec succès un centre de données de l'ARC vers un nouveau centre dans l'ouest du Québec. Nous avons également lancé le Projet de migration des courriels (PMC) de l'ARC afin de soutenir l'Initiative de transformation des services de courriel de SPC visant à faire passer 44 ministères et organismes à une plate-forme de courriel consolidée, sécuritaire, fiable et rentable pour le gouvernement du Canada.

À l'appui d'Objectif 2020, nous avons commencé à collaborer avec SPC en vue de fournir les technologies dont nous avons besoin pour accroître la souplesse et l'efficience en milieu de travail, y compris le lancement d'un projet pilote

Développement durable

Nos stratégies de développement durable sont axées sur une meilleure efficacité de nos opérations et sur la conservation des ressources, ce qui nous aide à réduire notre incidence sur l'environnement. Par exemple, les efforts que nous avons déployés pour augmenter la production électronique permettent de réduire l'utilisation du papier : 80 % des particuliers et 83 % des entreprises ont produit leurs déclarations de revenus par voie électronique au cours de l'exercice visé par ce rapport. La production des déclarations des particuliers à elle seule a permis des économies estimées à 944 millions de feuilles de papier.

En 2013-2014, nous avons élaboré la Stratégie de développement durable 2014-2017, établissant ainsi un programme triennal visant à poursuivre nos efforts d'écologisation de nos programmes et de nos activités à l'appui de la Stratégie fédérale de développement durable du Canada.

Principaux résultats

- Nous avons réduit l'utilisation du papier au bureau de 3 % de plus.
- Nous avons atteint un taux de 11,8 % d'approvisionnement écologique pour les biens et les services, et 98 % des agents d'approvisionnement ont reçu une formation sur l'approvisionnement écologique.
- Nous avons réduit de 26 % les émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules depuis 2005-2006 en achetant des véhicules dont la taille convient à nos besoins opérationnels.
- Nous avons inclus des clauses relatives au développement durable et des devis environnementaux dans 11 de 13 contrats évalués à plus de 1 million de dollars[1].
- Nous avons réduit la quantité de papier utilisé dans les publications externes de 40 % depuis 2008-2009 en ayant davantage recours à l'édition électronique.
- Nous avons amélioré notre ratio moyen d'employés par unité d'impression, qui est passé de 9,3:1 en 2012-2013 à 9,6:1.

1. Deux contrats n'ont pas présenté de possibilités de développement durable.

sur le Wi-Fi et la mise à niveau de nos capacités de vidéoconférence.

Deux de nos projets de la TI ont été honorés lors du gala annuel de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale en recevant un Prix de Distinction; il s'agit de la reconnaissance par les pairs la plus notable parmi les réalisations en matière de TI du secteur public au Canada. On a souligné que le projet de transfert électronique d'information comptable avait permis aux entreprises d'envoyer leurs registres comptables électroniques de façon sécurisée et efficiente au moyen du portail **Mon dossier d'entreprise**. Quant au projet du service de demandes de renseignements de **Mon dossier d'entreprise**, on a indiqué que l'on a développé un service de demandes de renseignements en ligne qui permet à l'ARC de donner des réponses documentées et fiables aux entreprises, améliorant ainsi l'observation en aidant les entreprises à mieux comprendre leurs obligations.

Deux projets de durabilité pluriannuels ont atteint leurs jalons en 2013-2014. Le projet de restructuration des systèmes T1 permettra au programme fiscal T1 de s'appuyer sur des bases solides et souples pour recevoir, traiter et répartir les recettes, les prestations et les services de nombreux programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux. De même, le projet de renouvellement du système de prestations permettra de mettre en place des technologies efficientes et souples qui assureront la prestation ininterrompue des services et appuieront la croissance des programmes de prestations.

L'ARC a toujours respecté et dépassé les normes de sécurité établies par le gouvernement du Canada en matière de protection des systèmes informatisés. En 2013, le Gartner Group a évalué la sécurité de la TI actuelle de l'ARC par rapport aux pratiques exemplaires de l'industrie et aux organisations équivalentes, et a conclu que notre programme de sécurité de la TI se situe au-dessus de la moyenne parmi ses équivalents et qu'il est efficace et évolué.

Intégrité et sécurité

Les bases de notre régime fiscal – le fait que les contribuables déclarent volontairement des renseignements exacts, produisent leurs déclarations à temps et paient les montants dus – sont en grande partie soutenues par la confiance que les Canadiens nous ont accordée pour que nous menions nos activités avec intégrité. La protection de l'intégrité des programmes, des données et des systèmes de l'ARC incombe à tous les

FICHE DE RENDEMENT : Intégrité et sécurité

Les contribuables canadiens nous font confiance pour mener nos activités avec intégrité, et cette confiance facilite leur collaboration pour déclarer volontairement des renseignements exacts, produire leur déclaration à temps et payer les montants dus. Nous avons mis de nouvelles mesures en place pour nous assurer que les renseignements des contribuables sont toujours gérés avec intégrité à un niveau élevé de sécurité.

- Nous avons mis à jour le Cadre d'intégrité, la Politique sur les conflits d'intérêts et les procédures pour gérer les situations d'inconduite des employés de l'ARC.
- Nous avons créé la fonction du renseignement d'entreprise et de l'assurance de la qualité et nous avons mis en œuvre des procédures visant à améliorer la qualité des vérifications et des contrôles internes.
- Nous avons amélioré notre façon de gérer et de surveiller les accès des employés aux renseignements sur les contribuables.
- Nous avons instauré un niveau d'enquête de sécurité sur les titulaires ou les demandeurs de postes nécessitant un niveau élevé de confiance du public.
- Nous avons fait les premiers pas en vue d'établir une ligne anonyme de signalement de la fraude interne et d'une utilisation malveillante.
- Nous avons mis à jour les procédures relatives aux enquêtes internes.
- Nous avons respecté ou dépassé les normes du gouvernement du Canada qui touchent aux protocoles de sécurité de la technologie de l'information, y compris les protocoles de cybersécurité, selon un examen par un tiers (Gartner Group).

employés de l'ARC et est intégrée à tous les aspects de la stratégie opérationnelle et de la prise de décision.

Dans le cadre de notre participation à Objectif 2020, les employés de l'ARC ont indiqué être fiers de la réputation de l'ARC et nous ont demandé d'en faire plus afin de faire mieux connaître leur engagement à l'égard du service et de l'intégrité. Par conséquent, nos plans d'action relatifs à Objectif 2020 comportent des stratégies visant à intensifier les communications à propos de l'intégrité des employés, de même que l'engagement d'ajouter des mesures liées aux valeurs et à l'éthique aux ententes de rendement des cadres pour 2014-2015.

En 2013-2014, nous avons entrepris un examen exhaustif de nos instruments de politique de sécurité qui orientent la protection des renseignements sur les contribuables et avons instauré de nouvelles mesures visant à renforcer nos processus, à mieux atténuer les risques possibles et à soutenir les employés dans l'exercice de leurs responsabilités.

Nous avons fait avancer plusieurs projets pluriannuels qui permettent d'améliorer la sécurité de notre TI. Notre projet de gestion de l'identité et de l'accès et notre projet de modernisation du Système national de piste de vérification contribuent chacun à protéger les données sur les contribuables et à prévenir les accès inappropriés. Nous avons aussi continué d'améliorer notre programme du renseignement d'entreprise et nos capacités d'exploration des données, qui contribuent à déceler le risque et l'inobservation. Notre travail lié au renseignement d'entreprise est présenté plus en détail à la page 57 du présent rapport.

Nous avons instauré un nouveau niveau d'enquête de sécurité comportant des vérifications supplémentaires dans le cas des titulaires ou des demandeurs de postes nécessitant un degré de confiance élevé du public. Nous avons créé un nouveau cours d'apprentissage électronique sur la sécurité et 15 vidéos d'« infocapsules sur la sécurité » à l'intention des employés, et avons organisé des activités éducatives dans le cadre de la Semaine de la sensibilisation à la sécurité du gouvernement.

Nous avons révisé notre Politique sur les conflits d'intérêts et ses instruments connexes, ajoutant un langage plus clair sur ce qui doit être divulgué tout en accroissant la rigueur entourant les divulgations, et ce, par la mise en œuvre d'un système de divulgation et d'évaluation électroniques. Nous avons aussi mis en œuvre un processus électronique relatif aux affectations présentant des conflits d'intérêts dans le but d'encourager la gestion uniforme et ponctuelle des divulgations et de faciliter l'établissement de rapports de haut niveau.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La surveillance des questions liées à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de l'ARC a été renforcée par la nomination de la Chef de la protection des renseignements personnels (PRP). Le volume et la complexité des demandes au titre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels continuent d'augmenter, et la Chef de la PRP surveillera la mise en œuvre de mesures visant à donner suite aux recommandations du Commissariat à l'information du Canada et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

En 2013-2014, un plan d'action a été élaboré dans le but de faire en sorte que les obligations, les responsabilités et les activités liées à la protection des renseignements personnels soient renforcées et communiquées dans l'ensemble de l'ARC. La Chef de la PRP a été nommée présidente du Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), qui coordonne les mesures prises à l'égard des nouveaux enjeux liés à l'AIPRP au sein de l'ARC.

Finances et administration

Les réalisations de l'ARC en 2013-2014 ont été accomplies dans le contexte d'une saine fonction de contrôleur où les décisions de la haute direction s'appuyaient sur une expertise financière et administrative exercée en temps opportun.

L'ARC dispose d'une structure de gouvernance et de responsabilisation bien établie consistant en une surveillance par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Conseil de direction de l'ARC et le Bureau du vérificateur général du Canada.

La saine gestion financière continue d'être une priorité pour l'ARC. Le Commissaire et l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) ont mis en place des mesures qui soutiennent une intendance et une prise de décision saines dans tous les aspects de la gestion financière. Ces pratiques sont régulièrement examinées à l'interne et à l'externe et sont continuellement améliorées par souci d'efficience et d'efficacité.

Comment nous assurons la confidentialité des renseignements sur les contribuables

Les Canadiens savent que leurs renseignements ne sont consultés ou divulgués que selon le principe du besoin de savoir, à des fins autorisées, et que ceux-ci sont traités avec le plus grand souci de sécurité. Un système rigoureux de freins et contrepoids fait que cette confiance est fondée.

- Nous gérons et surveillons les accès aux renseignements sur les contribuables afin de déceler toute opération suspecte dans nos systèmes et de prendre des mesures à cet égard.
- Nous séparons les tâches pour réduire le risque que le même employé sélectionne, traite et examine le dossier d'un contribuable en particulier.
- Nous ne permettons pas aux employés de servir, à titre professionnel, des personnes qu'ils connaissent personnellement.
- Nous exigeons des employés qu'ils examinent et reconnaissent, chaque année, leurs obligations conformément au Code de déontologie et de conduite et à la Politique sur les conflits d'intérêts. C'est une condition d'emploi. Les situations d'inconduite sont gérées de façon appropriée.
- Nous offrons un soutien à la formation et à la gestion afin que nos employés puissent continuer de prendre des décisions responsables et fondées sur l'intégrité à mesure que leur travail devient plus complexe.
- Notre chef de la protection des renseignements personnels, nommée en 2013, veille à ce que les responsabilités en matière de protection des renseignements personnels soient renforcées et comprises par tous nos employés.
- Nous nous assurons que nos services en ligne sont sécurisés et nous maintenons les plus hautes normes de protection et de surveillance.

L'ARC dispose d'un Cadre de politique pour la gestion financière et les finances d'entreprise, lequel a été approuvé par son Conseil de direction. Dans le contexte de ce cadre, l'ASAF a surveillé l'élaboration et la tenue à jour d'un ensemble complet de politiques et de procédures à l'appui d'une saine intendance des fonds alloués à l'ARC et des fonds que l'ARC perçoit et administre au nom d'autres organisations.

La gestion efficace des ressources est un élément clé du succès de l'ARC pour ce qui est de la gestion de l'un des plus importants budgets du gouvernement du Canada. Cela est accompli grâce à l'engagement continu de l'ARC envers la mise en place d'une solide base de responsabilités et de contrôles financiers à l'égard de la planification et de la budgétisation, qui assurent que les ressources financières, y compris les investissements, sont appliquées de façon optimale et s'harmonisent avec l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisation.

Chaque année, l'ARC prépare des états financiers, comme ceux figurant dans le présent rapport, qui sont vérifiés par le vérificateur général du Canada. Le Commissaire et l'ASAF attestent également, dans la Déclaration de la responsabilité de la direction concernant les états financiers annuels vérifiés, que nous avons mené une évaluation de l'efficacité de nos contrôles internes en matière de rapports financiers conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor. Le Bureau du vérificateur général du Canada vérifie périodiquement le segment de ces contrôles qui se rapporte aux programmes d'accords de perception fiscale provinciaux et territoriaux.

À l'aide du Cadre de surveillance du Conseil de direction, le Conseil de direction de l'ARC présente une évaluation annuelle de la gestion financière à l'ARC. Au cours de l'exercice écoulé, la gestion financière a de nouveau reçu la cote « Fort », ce qui témoigne de l'engagement continu du Commissaire et de l'ASAF à l'égard d'une saine gestion financière.

Membres du Conseil de direction (de gauche à droite)

Rangée inférieure :
Margaret Melhorn, Andrew Treusch, Richard (Rick) Thorpe, Fauzia Lalani, Luce Samoisette

Rangée supérieure :
Gordon Gillis, Richard J. Daw, James R. Nininger, Myles Bourke, Gerard J. Fitzpatrick, Raymond Desrochers, Robert (Bob) M. Manning, Norman G. Halldorson

Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction

Le Conseil de direction de l'ARC est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Ils comprennent le président, le commissaire, un administrateur proposé par chaque province, un administrateur proposé par les territoires et deux administrateurs proposés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent des perspectives opérationnelles et communautaires diversifiées provenant des secteurs privé, public et sans but lucratif aux activités de l'ARC. Le Conseil est responsable de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses biens, de ses services, de son personnel et des contrats. Il joue son rôle de supervision en collaboration avec la direction de l'ARC afin de s'assurer que l'ARC favorise une gestion et une prestation de services saines.

Priorités et réalisations du Conseil en 2013-2014

Le Conseil a appuyé l'ARC au cours de l'exercice visé par ce rapport et a continué d'assurer une surveillance dans tous les secteurs qui relèvent de sa compétence, conformément à ses priorités telles qu'elles sont énoncées dans le Plan d'entreprise 2013-2014 à 2015-2016 de l'ARC. Des détails concernant les réalisations du Conseil dans les secteurs prioritaires sont présentées ci-dessous.

La composition du Conseil a changé en 2013-2014. Le mandat de présidente de Mme Susan J. McArthur a pris fin le 3 août 2013. Mme Fauzia Lalani est devenue présidente intérimaire jusqu'à ce que M. Richard (Rick) Thorpe soit nommé président du Conseil le 3 octobre 2013. La membre ontarienne du Conseil, Mme Sylvie Tessier, l'a quitté. Des processus sont en cours en vue de la remplacer et de nommer un nouveau membre de la Colombie-Britannique qui occupera l'ancien poste du président.

Perspective stratégique

En 2013-2014, le Conseil a surveillé la gestion fiscale et l'administration des prestations de l'ARC tout en maintenant son engagement à l'égard de l'objectif pangouvernemental consistant à optimiser les ressources. Chaque trimestre, le Conseil a reçu des mises à jour sur les mesures de rétablissement de l'équilibre budgétaire et de transformation et sur leur incidence sur la situation financière et les ressources humaines de l'ARC. Les membres du Conseil ont été tenus pleinement informés des défis associés à la mise en œuvre et de la meilleure façon d'atteindre les buts de l'ARC sans occasionner de retard et d'effet injustifiés sur les opérations et le service aux Canadiens. Le Conseil a constaté des progrès constants dans la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire les coûts, à améliorer l'efficience, à réduire la paperasse et à améliorer le service aux Canadiens.

Une activité clé du Conseil a consisté à orienter l'élaboration du Plan d'entreprise et à approuver sa version définitive. Les membres du Conseil ont convenu de simplifier les travaux liés au plan en utilisant une structure de base commune, fondée sur l'architecture des dépenses de l'ARC, pour l'établissement de ses rapports et ceux destinés au Conseil du Trésor.

De plus, en juin 2013, le Conseil a tenu une réunion de planification stratégique où les membres ont donné des conseils et une orientation à la haute direction sur la stratégie intégrée du service, de l'observation, de l'intégrité et de la sécurité et sur le programme relatif aux petites et moyennes entreprises, en mettant l'accent sur la réduction de la paperasse.

Au cours de la réunion de planification stratégique, le greffier du Conseil privé a été invité à s'adresser aux membres du Conseil à propos d'Objectif 2020, le processus de renouvellement de la fonction publique et de mise en place de celle de demain. Tout au long de l'exercice 2013-2014, le Conseil a continué d'offrir une orientation et des conseils stratégiques à la haute direction à propos de ses efforts visant à améliorer la fonction publique, et il a surveillé la mobilisation des employés dans les secteurs concernés.

Dans le cadre de sa surveillance stratégique de l'ARC, le Conseil a contribué à l'évaluation du rendement du commissaire et de son entente de rendement, approuvant les secteurs relevant de sa surveillance. Il a aussi discuté des attentes de rendement d'autres membres clés de la haute direction, le but étant de veiller à ce qu'ils s'harmonisent avec les priorités et les objectifs du Conseil.

Service aux Canadiens

Tout au long de l'exercice 2013-2014, le Conseil a continué de se concentrer sur l'engagement de l'ARC consistant à améliorer continuellement le service aux Canadiens. La Feuille de route de l'ARC : Priorités actuelles pour le service, l'observation et l'intégrité, que le Conseil a approuvée en décembre 2013, énonçait clairement les objectifs de l'ARC : améliorer le service pour faciliter l'observation, s'assurer que tous les contribuables paient leur juste part et maintenir la confiance des Canadiens.

Le Conseil a surveillé l'évolution des services électroniques offerts par l'ARC et a souligné la nécessité continue de réduire la paperasse, ce dont l'ARC a discuté avec les petites et moyennes entreprises et leurs représentants au cours d'une série de consultations.

Les membres ont puisé dans leur expérience collective de la comptabilité, du droit et des affaires pour offrir à la direction une perspective externe des avantages et des défis possibles associés aux approches de l'ARC visant à améliorer le service et à réduire la paperasse. Tout au long de l'exercice, le Conseil a demandé et reçu des mises à jour à propos du service, y compris les réalisations concernant les services électroniques, et des initiatives de réduction de la paperasse.

Les membres ont également reçu des mises à jour sur les plaintes des contribuables et ont appuyé l'élaboration d'une analyse approfondie des tendances. D'autres comptes rendus importants dans lesquels il a été question du service comprennent les rapports sur les activités de l'ombudsman des contribuables et les mises à jour sur les progrès de l'ARC au chapitre de l'administration des renseignements personnels.

Gestion des personnes et des ressources humaines

En 2013-2014, le Conseil a assuré la surveillance de la planification de la gestion des personnes, puisqu'elle s'harmonisait plus étroitement avec les orientations pangouvernementales, et il a veillé à la rationalisation continue des processus des ressources humaines de l'ARC. Les membres du Conseil ont été informés des mesures de simplification, comme les outils de gestion des limitations fonctionnelles à l'intention des gestionnaires, un nouveau système national de gestion des demandes de service et la simplification de la gestion du rendement des cadres.

Au cours de l'exercice, l'une des priorités du Conseil a été de faire en sorte que l'ARC dispose d'un effectif approprié pour le milieu de travail moderne. Les membres ont orienté activement la planification de la relève des dirigeants de l'ARC. De plus, ils ont donné une orientation sur des initiatives en ressources humaines, y compris une approche robuste de recrutement et de maintien en poste visant à relever les défis en matière d'effectif de l'ARC, en tenant compte des données démographiques et des besoins opérationnels futurs.

En juin 2013 et en mars 2014, le Conseil a approuvé deux plans stratégiques de l'effectif, appuyant leurs objectifs consistant à maintenir la capacité de leadership, à répondre aux besoins opérationnels en évolution et à favoriser la santé et le bien-être des employés. On a montré au Conseil en quoi les priorités en matière de ressources humaines prévues dans Objectif 2020 étaient abordées, et celui-ci a approuvé des plans visant à examiner le système de compétences en vue de réduire la paperasse, d'améliorer davantage le processus de gestion du rendement et de simplifier la dotation.

Le Conseil a continué de surveiller la gestion du personnel au moyen de mises à jour et discussions trimestrielles, ainsi qu'en approuvant des modifications à la Politique sur les conditions d'emploi à l'ARC. Dans le contexte de son appui à un milieu de travail équitable et sain, le Conseil a reçu des rapports prouvant l'engagement continu de l'ARC à l'égard de la santé et de la sécurité au travail, de l'équité en matière d'emploi et du respect des langues officielles.

Intégrité et sécurité

Le Conseil a continué de mettre l'accent sur les mesures visant à encourager et à favoriser l'intégrité et la sécurité à l'ARC; à prévenir, surveiller, déceler et gérer les atteintes à la sécurité; et à réduire le risque de fraude.

En 2013-2014, le Conseil a approuvé la version définitive du Cadre d'intégrité de l'ARC, un outil de référence à l'intention des employés et une déclaration de l'ARC à titre d'organisation fondée sur l'intégrité.

Le Conseil a également approuvé la version mise à jour de la Politique sur les conflits d'intérêts de l'ARC, un instrument de base du Cadre d'intégrité. La politique renforce l'intégrité à l'ARC en donnant une orientation claire relativement à la prévention, à la détermination et à la gestion des situations de conflits d'intérêts.

Parmi les autres mesures présentées au Conseil, on trouve une nouvelle méthode destinée à orienter l'application des mesures disciplinaires contre l'inconduite. Cette nouvelle orientation a aussi permis d'harmoniser les procédures disciplinaires de l'ARC avec le récent ajout à la **Charte des droits du contribuable** : « Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles ».

En ce qui concerne la sécurité des renseignements fiscaux et sur les prestations, le Conseil a surveillé les plans d'action découlant de la vérification, effectuée par le Commissariat à la protection de la vie privée, de l'administration des renseignements personnels, dont le rapport a été publié le 29 octobre 2013. Le Conseil a aussi donné une orientation sur l'évolution du Programme de sécurité de la technologie de l'information. Au cours de l'exercice, le Conseil a reçu deux mises à jour sous forme de renseignements sur les innovations en matière de sécurité et les initiatives en cours, en plus d'un aperçu des incidents. Un examen par un tiers

mené à l'hiver 2013 a permis de conclure que l'ARC se classait au-dessus de la moyenne parmi ses équivalents dans ce domaine (y compris les institutions financières et les compagnies d'assurance).

Le Conseil a également appuyé la mise en œuvre d'un nouveau niveau d'enquête de sécurité sur le personnel appelé Cote de fiabilité plus. Il renforcera les enquêtes de sécurité sur les titulaires de postes de confiance précis à l'ARC en cernant les vulnérabilités éventuelles et les indicateurs possibles découlant de la situation financière d'un particulier, y compris l'observation fiscale.

De plus, le Conseil a approuvé la Charte de la vérification interne de l'ARC, qui est conforme aux exigences de l'Institut des vérificateurs internes. La charte avait été recommandée lors de l'examen par un tiers de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, en 2012-2013.

Souplesse et durabilité de la technologie de l'information

Le Conseil a encouragé et appuyé les avancées de l'ARC en matière de technologie de l'information (TI), qui sont considérées comme essentielles à l'excellence du service et à la mise en œuvre des priorités pangouvernementales.

À cette fin, le Conseil a examiné et approuvé la version renouvelée de la Stratégie de la TI 2013-2014 à 2015-2016, qui s'harmonisait avec le Profil des risques de l'entreprise et avec les priorités du Plan d'entreprise et des orientations stratégiques de Vision 2020.

Le Conseil a aussi approuvé la Stratégie de sécurité de la TI de l'ARC 2013-2016, qui s'harmonisait avec la vision stratégique de l'ARC. La stratégie permet de veiller à la protection de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité des renseignements sur les contribuables et des services électroniques connexes. Elle établit la façon dont l'ARC offrira des services de sécurité de la technologie de manière efficiente et utilisera de façon rentable des solutions qui dominent l'industrie.

En outre, le Conseil a surveillé les investissements de l'ARC dans la technologie de l'information et a continué d'encadrer la gestion de la relation avec Services partagés Canada (SPC). Les secteurs de surveillance comprenaient le Cadre d'évaluation de la relation entre SPC et l'ARC, ainsi qu'un protocole de fonctionnement et la gouvernance de la sécurité. Le Conseil a reçu des mises à jour régulières sur les initiatives de transformation pangouvernementales et de SPC.

L'une de ces initiatives importantes a été le Projet sur la co-occupation du centre de données. En juillet 2013, l'infrastructure de la technologie de l'information de SPC et les services associés de l'ARC et de l'Agence des services frontaliers du Canada ont déménagé du Centre de données Heron au nouveau Centre de données de l'Ouest du Québec de façon à répondre aux exigences à long terme relatives aux opérations, à la continuité des opérations, à la sécurité et à la croissance.

Optimisation des ressources

En 2013-2014, le Conseil s'est acquitté de ses responsabilités de surveillance concernant la gestion des ressources de l'ARC en s'assurant que les décisions d'investissement tenaient compte des priorités organisationnelles, que les projets approuvés étaient gérés de façon appropriée et que les contraintes de financement futures étaient cernées.

Le Conseil a reçu un compte rendu sur le Plan d'investissement stratégique 2013-2014 à 2022-2023 de l'ARC, qui constitue le plan d'investissement décennal pour le portefeuille des investissements dans de grands projets de l'ARC. Les membres du Conseil ont relevé la maturité et les progrès de l'approche de l'ARC concernant la planification des investissements.

Le Conseil a aussi reçu des rapports trimestriels sur la gestion des ressources concernant la situation financière de l'ARC, en plus de recevoir des mises à jour régulières du Bureau du vérificateur général. Celui-ci mène ses propres audits et examine les états annuels de l'ARC, qui sont ensuite présentés aux fins d'approbation par le Conseil.

Surveillance et gouvernance efficaces

En 2013-2014, le Conseil a continué de surveiller la gestion des risques de l'entreprise : il a approuvé le Plan de vérification et d'évaluation fondé sur les risques 2013-2016. Il a aussi reçu le premier rapport annuel du dirigeant principal de la vérification depuis la fusion de janvier 2013 de l'ancienne Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et de l'ancienne Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise, s'assurant que les fonctions de risque et de vérification interne

maintenaient leur indépendance, veillant ainsi à leur fiabilité. Le Conseil a surveillé la gestion des risques de l'entreprise à rendement élevé de l'ARC : il a étudié les résultats des évaluations des risques clés pour le Profil des risques de l'entreprise 2013-2014, ainsi que les réponses aux risques, la responsabilisation et les plans d'action.

De plus, le Conseil s'est servi (pour la troisième fois) d'une approche fondée sur les risques pour établir les priorités en matière d'évaluation et pour évaluer les processus, les pratiques et les résultats de la direction de l'ARC par l'intermédiaire du Cadre de surveillance du Conseil de direction.

Le Conseil joue un rôle de premier plan quant à l'approbation des politiques dans les secteurs qui relèvent de sa surveillance. En 2013-2014, il a approuvé un nouveau Cadre de la Politique sur la gestion de l'information et une version révisée de la Politique sur la gestion de l'information, de la Politique de gestion de projet et de la Politique de gestion des biens immobiliers.

Conclusion

Le Conseil croit avoir accompli ses objectifs stratégiques pour 2013-2014. Il est résolu à exécuter son mandat consistant à assurer une surveillance de l'organisation et de l'administration de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de sa compétence. Tout au long de l'exercice 2013-2014, il a donné des conseils et une orientation à la haute direction. Le Conseil reconnaît aussi la collaboration et le soutien excellents qu'il a reçus du commissaire, de la haute direction et des employés de l'ARC.

Composition du Conseil

Voici les membres du Conseil au 31 mars 2014.

Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA
Président, Conseil de direction
Penticton (Colombie-Britannique)

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

Richard J. Daw, FCA, CMC
Directeur d'entreprise
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers, B.Comm., CA, EAF
Associé
BDO CANADA s.r.l. Comptables agréés et conseillers
Winnipeg (Manitoba)

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

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

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

Fauzia Lalani, P.Eng.
Directrice, Services logistiques
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

Robert (Bob) Manning, B.B.A.
Associé
Owens MacFadyen Group
Saint John (Nouveau-Brunswick)

Margaret Melhorn, B.A., M.A.
Directrice d'entreprise
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

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

Luce Samoisette, LL.M., M. Fisc, DDN, LL.B.
Rectrice
Université de Sherbrooke
Sherbrooke (Québec)

Andrew Treusch, B.A., M.A.
Commissaire
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

****Remarque : Au moment de rédiger ce rapport, des processus étaient en cours pour nommer de nouveaux administrateurs représentant la Colombie-Britannique et l'Ontario.****

Composition des comités et participation des administrateurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun d'eux en 2012-2013.

Membres du Conseil	Conseil de direction (9 réunions)[1]	Comité de la vérification (5 réunions)[2]	Comité de la gouvernance (3 réunions)	Comité des ressources humaines (4 réunions)	Comité des ressources (4 réunions)	Sous-comité du CSCD (3 réunions)
Membres du Conseil présents durant l'exercice						
Myles Bourke	8/9	5/5	3/3			
Richard J. Daw	8/9	4/5				
Raymond Desrochers	9/9		3/3			
Gerard J. Fitzpatrick	9/9	5/5				
Gordon Gillis	9/9		3/3	4/4		3/3
Norman G. Halldorson	9/9	5/5				3/3
Fauzia Lalani	7/7		1/2		3/3	1/1
Robert (Bob) Manning	8/9				4/4	
Margaret Melhorn	9/9			4/4	2/2	
James R. Nininger	7/9		3/3	4/4		3/3
Luce Samoisette	9/9			4/4		
Richard (Rick) Thorpe (administrateur représentant la C.-B.)	5/5				2/2	
Andrew Treusch	9/9	5/5	3/3	4/4	3/4	2/3
Membres qui se sont joints au Conseil au cours de l'exercice						
Fauzia Lalani (présidente intérimaire)	2/2	2/2		1/1	1/1	1/1
Richard (Rick) Thorpe (président du Conseil)	4/4	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Membres qui ont quitté le Conseil au cours de l'exercice						
Susan J. McArthur	3/3	1/1	1/1	1/1	1/1	
Sylvie Tessier	5/5		1/1		2/2	
Moyenne de participation par réunion	**120/125=96 %**	**29/30=97 %**	**20/21=95 %**	**24/24=100 %**	**20/21=95 %**	**15/16=94 %**

1 Cela comprend toutes les réunions et les téléconférences du Conseil, ainsi que la réunion annuelle de planification stratégique.

2 Les deux téléconférences sur les états financiers ont été simplifiées en une seule téléconférence du Comité de la vérification, suivie par une réunion du Conseil. Le commissaire et premier dirigeant a participé aux séances régulières à huis clos à titre d'observateur.

Traitement fixé par le gouverneur en conseil		
Fonction	**Traitement annuel**	**Taux journalier**
Président du Conseil	De 14 500 $ à 17 100 $	De 565 $ à 665 $
Président de comité	De 11 100 $ à 13 000 $	De 565 $ à 665 $
Administrateur	De 7 300 $ à 8 600 $	De 475 $ à 550 $
Source : www.appointments-nominations.gc.ca/index.asp?lang=fra		

Autres sujets d'intérêt

Structure organisationnelle

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay
Ministre du Revenu national
La ministre est responsable de l'Agence du revenu du Canada.

Richard (Rick) Thorpe
Président, 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.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada
Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Frank Vermaeten
Sous-commissaire
Services de cotisation et de prestations

Richard Montroy
Sous-commissaire
Programmes d'observation

Rick Stewart
Sous-commissaire
Politique législative et affaires réglementaires

Michael Snaauw
Sous-commissaire
Services aux contribuables et gestion des créances

Peter Estey
Sous-commissaire
Atlantique

Vince Pranjivan
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

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

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

Diane Lorenzato
Sous-commissaire
Ressources humaines

John Messina
Sous-commissaire et dirigeant principal de l'information
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Susan Gardner-Barclay
Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels
Affaires publiques

Catherine Bennett
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

En date d'octobre 2014

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

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

Gestion du risque		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la gestion du risque dans son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustives, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. » Référence no 2 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	**Date limite**	**État d'avancement**
Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant la TPS/TVH.	2014	Les modèles d'exploration des données pour les programmes de la TPS/TVH ont été automatisés et déployés.

Établissement des rapports sur le rendement		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.41) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. » Référence no 5 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	**Date limite**	**État d'avancement**
La mise en oeuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises.	2014	La solution d'établissement de rapports sur le rendement pour les recouvrements T1 a été déployée en juin 2012. Les travaux d'élaboration d'une solution semblable sont en cours dans d'autres secteurs d'activité principaux.

Recherche sur la gestion des créances		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances répond à la recommandation du BVG (8.28) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. » (en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique) Référence no 4 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	**Date limite**	**État d'avancement**
Recherche sur les indicateurs économiques : élaborer une méthode de recherche et mener une étude	En cours	En 2013-2014, le personnel chargé de la recherche sur la gestion des créances : • a achevé une première étude et a continué de se pencher sur la population des employeurs; • a poursuivi son travail lié à la source et à la disposition de la TPS/TVH; • a élaboré un premier modèle de prévision du niveau des créances fiscales; • a poursuivi son travail lié à l'analyse des tendances, a conçu des échantillons et a préparé des rapports sur les constatations pour diverses initiatives de programme.

Programmes de prestation et services liés aux prestations exécutés par l'Agence du revenu du Canada

Six programmes de prestations fédéraux	
Prestation fiscale canadienne pour enfants	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
Allocations spéciales pour enfants	Prestation universelle pour la garde d'enfants
Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée	Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

Vingt-huit programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires			
	1re année		1re année
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	Prestation ontarienne pour enfants	2007
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010
Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	2011
Prestation pour enfants du Yukon	1999	Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario	2011
Prestation pour enfants du Nunavut	1999	Nouveau-Brunswick – supplément scolaire	2012
Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999	Prestation trillium de l'Ontario	2012
Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999	Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	2013

Dix programmes de paiements uniques			
	1re année		1re année
Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

Quatre-vingt-huit services d'échange et de transfert de données	
Cinquante-quatre échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes	Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale
Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC	Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec
Huit échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario et le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec*	Neuf échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et de la sécurité de la vieillesse

Normes de service

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En atteignant nos normes de service, nous démontrons que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous examinons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

Nouvelles normes de service en 2013-2014

Nous avons instauré quatre nouvelles normes de service :

- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – régulières
- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – complexes
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique

Normes de service révisées en 2013-2014

Nous avons apporté des changements à deux de nos normes de service.

- La norme relative au traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien était dans un délai de 90 jours civils 95 % du temps. En raison de notre efficience accrue au chapitre du traitement de ces déclarations, nous avons amélioré la norme de service en réduisant le délai de cotisation, qui est passé de 90 à 60 jours civils.
- Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2, y compris les déclarations sur papier et électroniques. Nous avons créé deux normes de service distinctes en 2013-2014, soit l'une pour les déclarations électroniques et l'autre pour les déclarations sur papier. Nous établirons des cotisations à l'égard des déclarations de revenus des sociétés T2 produites par voie électronique dans un délai de 45 jours civils ou moins et à l'égard des déclarations T2 produites sur papier dans un délai de 90 jours civils ou moins.

Résultats de nos normes de service

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Aide aux contribuables et aux entreprises					
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	80,1 %	82 %	**80 %**
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81,2 %	82 %	**81 %**
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	88 %	97 %	**95 %**
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique	80 %	41,9 %	81 %	**74 %**[1]
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	84,1 %	86,3 %	**85,1 %**
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois	80 %	86 %	94,5 %	**90,9 %**
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière	Répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois	80 %	91,3 %	97,5 %	**99 %**
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes	Examiner et répondre aux demandes courantes dans un délai de 30 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**79,8 %**
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes	Examiner et répondre aux demandes écrites complexes dans un délai de 75 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**55 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels	85 %	S.O.[3]	74 %	**75 %[4]**
Communication aux contribuables des interprétations techniques	Envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande	85 %	S.O.[3]	83 %	**87 %**
Rapports d'évaluation actuarielle	Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées	80 %	50,7 %	52 %	**71 %**
Modifications aux régimes de pension agréés	Examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois	80 %	78,7 %	81 %	**82 %**
Demandes d'agrément des régimes de pension	Effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils	85 %	83,9 %	90 %	**89 %**
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils	80 %	88,3 %	98 %	**89 %**
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes de modification ou de cessation	Examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours	80 %	93,7 %	97 %	**92 %**
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes d'agrément	Examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours	80 %	98,1 %	100 %	**98 %**
Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils	85 %	97,5 %	91 %	**92 %**
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	96,2 %	99 %	**99 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	94,4 %	96 %	**99 %**
Cotisations des déclarations et traitement des paiements					
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (IMPÔTEL et IMPÔTNET)	Traiter les déclarations T1 produites IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception	100 %	1,6 semaines	1,6 semaines	**1,6 semaines**
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation et le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	3,9 semaines	4,3 semaines	**5 semaines**
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	1,8 semaines	2 semaines	**1,6 semaines**
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	7 semaines	7 semaines	**7 semaines**
Traitement des déclarations des fiduciaires (T3)	Traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois	95 %	98,7 %	98,7 %	**99,3 %**
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) – Internet	Traiter les déclarations T2 par internet dans un délai de 45 jours civils	90 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**97,1 %**
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) – Papier	Traiter les déclarations T2 par internet dans un délai de 90 jours civils	90 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**91,4 %**
Traitement des déclarations de TPS/TVH	Traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception	95 %	91 %	93,8 %	**96,5 %**
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception	95 %	S.O.[3]	S.O.[3]	**97,2 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Observation en matière de déclaration					
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables	90 %	96,5 %	96 %	**96 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables	90 %	96,7 %	96 %	**96 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	95,1 %	95 %	**96 %**
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	94,5 %	94 %	**93 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	79 %	90,5 %	**96 %**
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise	90 %	95,9 %	96,2 %	**96 %**
Appels					
Lettre de premier contact pour les différends	Envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception	85 %	S.O.[5]	84 %[5]	**85,2 %**
Plaintes liées au service - Accusé de réception dans les deux jours	Envoyer un accusé de réception d'une plaintes dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	97,2 %	92 %	**85,8 %**
Plaintes liées au service - Résolution dans les 30 jours	Résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables	80 %	94,5 %	94,3 %	**95,3 %**
Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables	95 %	97,6 %	98,2 %	**98,3 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Programme de solution de problèmes – Résolution	Résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée	95 %	97,5 %	98,2 %	**98,2 %**
Programmes des prestations					
Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76 %	78 %	**75 %**
Niveau de service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76,6 %	77 %	**75 %**
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	99 %	99,8 %	**99,5 %**
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	97,5 %	98,7 %	**99 %**
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils	98 %	98,1 %	98 %	**99,1 %**
Réponse aux demandes les renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	98,8 %	98,1 %	**98 %**
Validation et observation – Résultats de l'examen	Informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés	90 %	98,5 %	99 %	**98,9 %**

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique	Notre objectif consiste à traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant en cinq jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande est complète	90 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**99,4 %**
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier	Notre objectif consiste à traiter une demande en format papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant en 20 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande est complète	90 %	S.O.[2]	S.O.[2]	**96,1 %**
Services internes					
Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	100 %	17 jours	14 jours	**11 jours**

Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

1 Certaines ressources sont détournées de la fourniture de décisions pour former le nouveau personnel technique et élaborer de nouvelles initiatives (p. ex. les folios).

2 La norme de service a été instaurée en 2013-2014. Aucuns résultats d'exercices antérieurs ne sont disponibles.

3 La norme de service a été révisée en 2013-2014. Aucuns résultats d'exercices antérieurs ne sont disponibles.

4 Les résultats se sont améliorés (de 71 % au début de décembre à 74 % à la fin de mars) lorsque les ressources ont été réaffectées et que des stratégies de gestion de l'inventaire ont été mises en œuvre.

5 Cette mesure a été révisée, afin de communiquer de façon plus exacte les résultats, en calculant le délai entre l'envoi et la réception de la lettre de premier contact, au lieu de mesurer le rendement une fois que le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

Nouvelles normes de service en 2014-2015

Nous instaurerons une nouvelle norme de service pour le Bureau d'aide des services électroniques. Nous répondrons aux appels en attente dans un délai de deux minutes 80 % du temps. Cette norme de service est fondée sur les normes téléphoniques existantes de l'ARC pour les secteurs suivants :

- les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies;
- les demandes de renseignements des entreprises;
- les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants;
- les demandes de renseignements sur le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

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 2014 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 audits indépendants et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion d'audit sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ARC en matière de rapports financiers.

Approuvé par:

original signé	*original signé*
Andrew Treusch Commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'ARC	Roch Huppé Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration

Ottawa (Ontario)
Le 26 août 2014

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

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Canada,

original signé

Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (Nouveau-Brunswick)

Le 26 août 2014
Ottawa, Canada

État de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Passifs		
Salaires à payer	129 589	84 546
Créditeurs et charges à payer (note 4)	94 901	118 466
Congés annuels et compensatoires	189 672	187 625
Indemnités de départ aux employés (note 5e)	570 114	580 511
Indemnités de congé de maladie aux employés (note 5e)	243 700	235 200
Total des passifs	1 227 976	1 206 348
Actifs financiers		
Encaisse	54	67
Somme à recevoir du Trésor	163 405	132 003
Créances et avances (note 6)	6 624	37 348
Total des actifs financiers	170 083	169 418
Dette nette de l'agence	1 057 893	1 036 930
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	11 963	10 350
Immobilisations corporelles (note 7)	386 327	391 779
Total des actifs non financiers	398 290	402 129
Situation financière nette de l'agence	**659 603**	**634 801**

Passifs éventuels (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

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

original signé

Andrew Treusch

Président du Conseil de direction,

original signé

Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA

État des résultats et de la situation financière nette de l'agence – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2014	2013
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels
Charges (note 8)			
Observation en matière de déclaration	1 215 133	1 168 252	1 212 533
Services internes	1 137 648	1 131 630	1 177 661
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	704 900	739 130	711 606
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	675 935	727 397	695 252
Aide aux contribuables et aux entreprises	361 730	387 674	375 450
Appels	253 298	255 706	248 533
Programmes de prestations	164 284	149 618	151 272
Ombudsman des contribuables	3 673	2 676	2 695
Total des charges	4 516 601	4 562 083	4 575 002
Revenus non fiscaux (note 9)			
Observation en matière de déclaration	43 779	20 994	23 081
Services internes	212 026	164 473	155 430
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	56 112	59 692	64 465
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	160 068	201 089	194 470
Aide aux contribuables et aux entreprises	55 721	63 882	64 971
Appels	18 995	20 461	21 671
Programmes de prestations	38 474	25 916	36 272
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(68 209)	(63 006)	(63 615)
Total des revenus non fiscaux	516 966	493 501	496 745
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 999 635	4 068 582	4 078 257
Financement du gouvernement et transferts			
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada		3 593 613	3 817 561
Variation des montants à recevoir du Trésor		31 402	(43 848)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)		430 409	448 298
Transferts nets d'immobilisations corporelles provenant (à) d'autres ministères du gouvernement (AMG)		(5 669)	680
Coût net des activités administrées au nom de Services partagés Canada (note 11)		(5 975)	-
Total du financement du gouvernement et des transferts		4 043 780	4 222 691
Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts		24 802	(144 434)
Situation financière nette de l'agence - début de l'exercice		634 801	779 235
Situation financière nette de l'agence - fin de l'exercice		**659 603**	**634 801**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État de la variation de la dette nette de l'agence – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	24 802	(144 434)
Variation des immobilisations corporelles		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	77 493	60 093
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(75 040)	(70 131)
Produits de la cession d'immobilisations corporelles	(157)	(68)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(2 079)	(2 731)
Transferts nets d'immobilisations corporelles provenant (à) d'AMG	(5 669)	680
Total de la variation des immobilisations corporelles	(5 452)	(12 157)
Variation des charges payées d'avance	1 613	(2 603)
Augmentation (diminution) nette de la dette nette de l'agence	20 963	(159 194)
Dette nette de l'agence - début de l'exercice	1 036 930	1 196 124
Dette nette de l'agence - fin de l'exercice	**1 057 893**	**1 036 930**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 068 582	4 078 257
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(75 040)	(70 131)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(2 079)	(2 731)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(430 409)	(448 298)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	(30 737)	28 956
Variation des charges payées d'avance	2 388	(2 603)
Variation des passifs	(21 628)	174 086
Encaisse utilisée par les activités d'exploitation	3 511 077	3 757 536
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	77 493	60 093
Produit de la cession d'immobilisations corporelles	(157)	(68)
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	77 336	60 025
Encaisse utilisée par les activités de l'ARC	3 588 413	3 817 561
Encaisse utilisée au nom de Services partagés Canada pour les activités transférées (note 11)	5 200	-
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	**3 593 613**	**3 817 561**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

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

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

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'ARC opère dans les activités de programmes suivants :

(a) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

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

(c) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

(d) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;

(e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC;

(g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

(h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

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

Aux termes de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers - Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les principes comptables utilisés s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'État de la situation financière et l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. Les montants des résultats prévus inclus dans l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence correspondent aux montants rapportés dans les états financiers prospectifs - Activités de l'Agence intégrés au Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'ARC utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement, qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées de fonds réutilisables et toutes les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement

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

(e) Constatation des revenus

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

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

(f) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(g) Avantages sociaux des employés

(a) Régime de retraite

Tous les employés admissibles de l'ARC participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'ARC. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'ARC sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'ARC n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(b) Régime de soins de santé et de soins dentaires

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

(c) Indemnités de départ

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

(d) Indemnités de congé de maladie

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

(h) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'ARC et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation pour s'acquitter de ses passifs.

(i) Créances et avances

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(j) Immobilisations corporelles

Tous les frais initiaux de 10 000 $ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans

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

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'ARC est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Conversion des devises

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

(m) Instruments financiers

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

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

(n) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des passifs, des actifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ et congé de maladie aux employés, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les services fournis gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Les estimations de la direction sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les modifications sont comptabilisées dans les états financiers de l'exercice au cours duquel elles deviennent connues.

3. Crédits parlementaires

L'ARC reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'État de la situation financière et dans l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'ARC, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés :

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 - Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	3 392 504	3 582 681
Crédit 5 - Dépenses en capital	110 012	83 433
Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur L'Agence du revenu du Canada*	164 016	166 977
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	222	133
Charges législatives :		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	458 805	463 604
Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*[1]	42 345	136 913
Versements d'allocations spéciales pour enfants[1]	235 403	238 007
Autres	1 267	1 647
	4 404 574	4 673 395
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[2] :		
Crédit 1	(292 514)	(262 896)
Crédit 5	(46 711)	(36 930)
Crédits annulés :		
Crédit 1	(2 489)	(54 410)
Crédit 5	-	(690)
Charges liées aux activités administrées[1]	(277 750)	(374 930)
	(619 464)	(729 856)
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 785 110**	**3 943 539**

[1] Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers - Activités administrées.

[2] En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'ARC est annulée à la fin de l'exercice suivant.

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 068 582	4 078 257
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(75 040)	(70 131)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	2 277	2 664
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles	(2 204)	(2 789)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et départements ministères du gouvernement (note 10)	(430 409)	(448 298)
Autres	(20 874)	17 179
	(526 250)	(501 375)
Variation des actifs non financiers touchant les crédits :		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 7)	77 493	60 093
Moins : variation de la capitalisation des dépenses d'années antérieures	109	(3 941)
Variation des charges payées d'avance	2 388	(2 603)
	79 990	53 549
Variation des besoins de financement futurs :		
Congés annuels et compensatoires	(2 046)	(4 648)
Indemnités de départ aux employés	10 398	151 802
Indemnités de congé de maladie aux employés	(8 500)	(500)
	(148)	146 654
Revenus non fiscaux réutilisables (note 9)	162 936	166 454
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 785 110**	**3 943 539**

4. Créditeurs et charges à payer

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Créditeurs et charges à payer - apparentés	33 453	28 809
Créditeurs et charges à payer - tiers	61 448	89 657
	94 901	**118 466**

5. Avantages sociaux des employés

(a) Régime de retraite

L'ARC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique (Régime de retraite), qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'inflation.

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

Chaque groupe a un taux de cotisation distinct. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC pour les membres du groupe 1 représente environ 1,6 fois (1,7 fois en 2012-2013) les cotisations des employés et, pour les membres du groupe 2, environ 1,5 fois (1,6 fois en 2012-2013) les cotisations des employés.

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	322 586	331 013
Cotisations salariales	203 861	194 713

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

(b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

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

(c) Indemnités de départ

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

(d) Indemnités de congé de maladie

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

(e) Évaluation des avantages sociaux

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

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

	Indemnités de départ		Indemnités de congé de maladie	
	2014	2013	2014	2013
	(en milliers de dollars)			
Obligations au titre des avantages sociaux constitués des employés au début de l'exercice	580 511	732 313	235 200	234 700
Coût des avantages sociaux (note 8):				
Prestations constituées	28 117	45 214	41 300	41 400
Modifications au régime	-	4 076	-	-
Compressions au régime	-	(27 209)	-	-
Règlements de régime	-	(12 299)	-	-
	28 117	9 782	41 300	41 400
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 8)	15 226	18 249	6 300	6 500
Prestations versées	(53 740)	(184 651)	(39 100)	(39 500)
(Gain) perte actuariel	(50 158)	4 818	(28 900)	(7 900)
Obligations au titre des avantages sociaux constitués des employés à la fin de l'exercice	519 956	580 511	214 800	235 200
Gain actuariel non amorti	50 158	-	28 900	-
Passifs au titre des avantages sociaux des employés	**570 114**	**580 511**	**243 700**	**235 200**

(f) Hypothèses actuarielles

Des hypothèses actuarielles sont utilisées pour évaluer les obligations au titre des indemnités de départ et de congés de maladie constituées aux employés et comprend des estimations du taux d'actualisation et de l'augmentation annuelle des salaires. Ces hypothèses sont examinées au 31 mars de chaque année et sont basées sur les meilleures estimations de la direction. L'évaluation actuarielle au 31 mars 2014 pour les obligations des indemnités de départ et de congé de maladie a utilisé un taux d'actualisation de 3,53 % et une augmentation salariale annuelle de 2,0 % et 2,6 % (2,68 % et 2,6 % - 2,7 % respectivement au 31 mars 2013).

6. Créances et avances

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Créances - apparentés	2 622	33 438
Créances - tiers	562	809
Avances à des employés	1 454	1 081
Trop-payés de salaire	2 773	2 811
	7 411	38 139
Moins : provision pour créances douteuses	(787)	(791)
Total des créances et avances	**6 624**	**37 348**

7. Immobilisations corporelles

	Coût				
Catégorie d'immobilisations corporelles	Solde d'ouverture	Acquisitions	Cessions et ajustements	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	11 424	333	(679)	(3 632)	7 446
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	764 293	76 457	(2 595)	(1 156)	836 999
Véhicules et autres moyens de transport	2 246	246	(467)	(29)	1 996
Matériel lié aux technologies de l'information	20 964	457	(223)	(14 438)	6 760
Total	**798 927**	**77 493**	**(3 964)**	**(19 255)**	**853 201**

	Amortissement cumulé				
Catégorie d'immobilisations corporelles	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Cessions et ajustements	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	5 433	681	(595)	(1 112)	4 407
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	382 601	73 906	(490)	(1 058)	454 959
Véhicules et autres moyens de transport	1 447	275	(426)	(19)	1 277
Matériel lié aux technologies de l'information	17 667	178	(217)	(11 397)	6 231
Total	**407 148**	**75 040**	**(1 728)**	**(13 586)**	**466 874**

Catégorie d'immobilisations corporelles	**Valeur comptable nette - 2014**	**Valeur comptable nette - 2013**
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	3 039	5 991
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	382 040	381 692
Véhicules et autres moyens de transport	719	799
Matériel lié aux technologies de l'information	529	3 297
Total	**386 327**	**391 779**

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 80 843 958 $ au 31 mars 2014 (59 055 301 $ au 31 mars 2013).

8. Information sectorielle – Charges

Le tableau ci-dessous présente les charges par activité de programme et catégorie de dépenses tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Observation en matière de déclaration	Services internes	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	Ombudsman des contribuables	**2014**	**2013**
									(en milliers de dollars)	
Personnel :										
Salaires	715 832	514 841	335 576	421 368	234 769	111 399	72 962	1 529	2 408 276	2 381 913
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés tels que décrits dans la note 5)	293 859	205 794	132 091	179 317	94 063	45 897	28 059	670	979 750	979 491
	1 009 691	720 635	467 667	600 685	328 832	157 296	101 021	2 199	3 388 026	3 361 404
Services professionnels et d'affaires	19 913	241 429	5 092	23 151	5 648	75 774	1 267	78	372 352	368 636
Locaux	90 256	83 535	41 756	65 132	41 633	17 344	9 940	214	349 810	348 320
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	-	-	142 772	-	-	-	-	-	142 772	142 222
Transports et communications	17 182	24 748	42 738	10 794	3 070	752	16 069	55	115 408	126 048
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	11 462	11 441	23 558	17 895	2 727	1 092	6 865	-	75 040	70 131
Autres services et charges	5 065	2 145	2 771	2 843	1 093	1 469	13 268	72	28 726	39 120
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 5)	6 404	4 608	2 966	3 810	2 086	998	640	14	21 526	24 749
Fournitures et approvisionnements	2 635	7 741	7 087	1 256	699	484	183	9	20 094	23 951
Services de réparation et d'entretien	309	15 868	825	35	40	7	17	1	17 102	30 274
Achats de matériel	4 472	8 447	1 340	1 378	807	294	312	6	17 056	25 788
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	186	7 946	150	49	438	5	7	24	8 805	8 815
Location de matériel	677	1 382	399	369	172	130	29	4	3 162	2 755
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	-	1 705	9	-	429	61	-	-	2 204	2 789
Total des charges	**1 168 252**	**1 131 630**	**739 130**	**727 397**	**387 674**	**255 706**	**149 618**	**2 676**	**4 562 083**	**4 575 002**

9. Information sectorielle - Revenus non fiscaux

Le tableau ci-dessous présente les revenus générés par activité de programme et catégorie de revenus tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Observation en matière de déclaration	Services internes	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	**2014**	**2013**
								(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1									
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	-	30 075	17 138	91 303	32 996	10 703	579	182 794	182 573
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	-	27 520	18 409	78 588	19 104	4 150	-	147 771	147 718
	-	57 595	35 547	169 891	52 100	14 853	579	330 565	330 291
Revenus non fiscaux réutilisables									
Frais de services	569	49 839	4 463	566	264	-	795	56 496	61 214
Frais d'administration - provinces et territoires	16 669	43 792	13 317	3 917	1 181	2 517	22 722	104 115	102 539
Divers revenus réutilisables	441	14	3	-	1 866	-	1	2 325	2 701
	17 679	93 645	17 783	4 483	3 311	2 517	23 518	162 936	166 454
Revenus non fiscaux non réutilisables									
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	3 315	12 808	6 362	26 715	8 471	2 344	1 819	61 834	60 717
Divers revenus non fiscaux	-	425	-	-	-	747	-	1 172	2 898
	3 315	13 233	6 362	26 715	8 471	3 091	1 819	63 006	63 615
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	20 994	164 473	59 692	201 089	63 882	20 461	25 916	556 507	560 360
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(3 315)	(13 233)	(6 362)	(26 715)	(8 471)	(3 091)	(1 819)	(63 006)	(63 615)
Total des revenus non fiscaux	**17 679**	**151 240**	**53 330**	**174 374**	**55 411**	**17 370**	**24 097**	**493 501**	**496 745**

10. Opérations entre apparentés

L'ARC est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada en vertu du principe de propriété commune. Les opérations effectuées par l'ARC avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts, à l'exception des transferts d'immobilisations corporelles qui sont effectués à la valeur comptable nette.

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires – Secrétariat du Conseil du Trésor	208 083	235 116
Services de technologie de l'information – Services partagés Canada (note 11)	175 502	167 493
Services juridiques – Justice Canada	38 168	37 402
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	2 662	2 520
Services de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	4 553	4 476
Indemnités pour accidents du travail – Emploi et Développement social Canada	1 441	1 291
Total	**430 409**	**448 298**

11. Transfert à Services partagés Canada

En date du 3 avril 2013, l'ARC a transféré les responsabilités à l'égard des services liés à l'acquisition et la fourniture de matériel et de logiciel pour les appareils technologiques en milieu de travail à Services partagés Canada conformément au décret C.P. 2013-0368. Dans une première phase, les responsabilités et les coûts connexes pour les activités liées à la portion des logiciels des appareils technologiques en milieu de travail engagés par l'ARC au cours de l'exercice financier 2014 ont été transférés à Services partagés Canada.

Le transfert des charges et des charges payées d'avance s'élèvent à 5 975 108 $ au 31 mars 2014 et l'ARC a utilisé 5 199 621 $ de son encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice financier 2014 pour les régler. Ces coûts ont été inclus en tant que services fournis gratuitement par Services partagés Canada à la note 10 des états financiers.

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence de revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont les suivantes :

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	290	304
Frais de voyage	77	101
Services professionnels et autres charges	81	94
	448	499
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	650	647
Total	**1 098**	**1 146**

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2014, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 11 481 104 $ (9 882 645 $ au 31 mars 2013).

14. Gestion des risques financiers

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

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

Le risque de crédit est le risque qu'un tiers devant une somme d'argent à l'ARC ne puisse pas s'acquitter de son obligation, créant une perte financière pour l'ARC. L'exposition maximale de l'ARC au risque de crédit s'est élevé à 6 624 223 $ en date du 31 mars 2014 (37 347 968 $ au 31 mars 2013), qui est égale à la valeur comptable de ses créances et avances. Puisque la grande majorité des créances et avances de l'ARC est soit avec d'autres ministères du gouvernement ou avec des employés, le risque de crédit est faible.

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

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

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

15. Chiffres correspondants

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

Discussion et analyse des états financiers – Activités de l'agence (non audité)

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires et supplémentaires non audités sur les Activités de l'agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, ayant trait à des sujets inclus dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'ARC.

Capacité de fournir des services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de 2013-2014, cet effectif était composé en moyenne de 80 % d'employés permanents, 18 % d'employés à terme et 2 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (31 %), administration centrale (24 %), Prairies (14 %), Québec (12 %), Pacifique (11 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 35 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 fonction des technologies de l'information (TI) de l'ARC est également essentielle à sa capacité de fournir des services aux Canadiens. Elle comprend une importante infrastructure de la TI, gérée en grande partie par Services partagés Canada (SPC), ainsi que le développement et l'entretien d'applications au sein d'un environnement informatique réparti.

Gestion des risques

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

De plus amples détails sur la GRE à l'ARC sont discutés dans le présent rapport annuel. Cette analyse des états financiers élaborera sur des risques financiers précis tout au long de son contenu, lorsqu'applicable.

Faits saillants financiers

Quatre conjonctures importantes ont influencé significativement les résultats de 2013-2014 dans les états financiers.

Gestion des ressources par l'ARC

Avec une flexibilité financière de 339,2 M$ à la fin de l'exercice, l'ARC a opéré de façon adéquate à l'intérieur des pouvoirs de dépenser approuvés par le Parlement en 2013-2014. Ce montant, en grande partie prévu et disponible pour emploi en 2014-2015, constitue un élément crucial de la Stratégie de gestion des ressources actuelle afin d'aborder les défis d'ordre financier connus et émergents.

Le gouvernement a annoncé un gel des fonds de fonctionnement de deux ans dans le Budget de 2014, ce qui signifie que l'ARC ne recevra pas de compensation pour les augmentations salariales qui entrent en vigueur au cours de cette période. En 2013-2014, les retards dans la ratification des conventions collectives ont entraîné l'établissement d'une provision concernant les paiements rétroactifs, contribuant ainsi à l'augmentation de la flexibilité financière de l'ARC.

L'ARC met actuellement en œuvre des mesures de transformation annoncées dans les budgets de 2012 et de 2013, qui arriveront à maturité en 2016-2017 et 2015-2016, respectivement. Au cours de 2013-2014, l'ARC a continué de se positionner pour le stade final, contribuant davantage à la hausse sur douze mois de la flexibilité financière.

Dans le cadre de sa stratégie pluriannuelle 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 la réalisation des résultats de ses activités de base. En 2013-2014, la majorité des principaux objectifs de rendement ont été atteints ou dépassés.

Mise en œuvre du budget de 2013

Dans le cadre du Plan d'action économique de 2013 (Budget de 2013), l'ARC était l'un des deux organismes gouvernementaux à qui l'on a demandé de revoir ses activités internes dans la région de la capitale nationale (RCN). Conséquemment, l'ARC a cerné des économies totales de 19 millions de dollars en 2013 2014, qui passeront à 61 millions de dollars en 2015-2016. Ces modifications des services administratifs, qui réduiront le chevauchement des efforts et permettront à l'ARC d'exercer ses activités de manière plus efficace, n'auront aucune incidence sur les niveaux de service, les activités d'observation ou la sécurité des renseignements sur les contribuables.

Le budget de 2013 a également introduit un certain nombre de mesures visant à éliminer les échappatoires fiscales, à traiter la planification fiscale abusive, à réduire l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif et à améliorer l'intégrité du régime fiscal. Pour l'exercice 2013-2014, les coûts de 12 millions de dollars (sauf les régimes d'avantages sociaux des employés et les locaux) liés à la mise en œuvre et à l'administration de ces mesures ont été gérés à l'aide des crédits parlementaires existants de l'ARC.

Mise en œuvre du budget de 2012

En 2013-2014, l'ARC a continué de contribuer à l'effort de réduction du déficit du gouvernement du Canada, avec des économies prévues de 253 millions de dollars à l'échéance. En 2013-2014, l'ARC a réalisé des économies de 59 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 31 millions de dollars par rapport à l'année précédente. L'atteinte de l'objectif d'économies a eu une incidence minime sur l'effectif actuel, puisque la grande majorité des employés touchés par les mesures d'économies du budget de 2012 ont été placés dans d'autres postes à l'ARC ou ont volontairement quitté l'organisation.

Services partagés Canada

SPC est responsable de la prestation des services de l'infrastructure de la TI à l'ARC depuis novembre 2011. En avril 2013, par décret en conseil, SPC a reçu le mandat supplémentaire d'acquérir des logiciels et du matériel pour les appareils technologiques en milieu de travail et de les fournir aux ministères et agences. En 2013-2014, tous les fonds destinés à ces achats de logiciels ont été retirés des budgets de l'ARC. Ces fonds totalisaient 12 millions de dollars. Le choix du moment pour le transfert des fonds et des dépenses associés aux acquisitions de matériel pour les appareils technologiques en milieu de travail n'a pas encore été complété.

Le coût de ces services de la TI est encore rapporté dans les états financiers (note 10) à titre de services professionnels fournis gratuitement par SPC.

Discussion et analyse

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

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2013-2014 s'élevait à 4 068,6 millions de dollars, une diminution de 9,7 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 4 078,3 millions dollars en 2012-2013.

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

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

	2014	2013	Écart
	(en milliers de dollars)		
Personnel	3 388 026	3 361 404	26 622
Locaux	349 810	348 320	1 490
Matériel et services de TI	325 059	340 058	(14 999)
Transport	113 729	124 870	(11 141)
Services professionnels et d'affaires excluant TI	149 304	148 642	662
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec	142 772	142 222	550
Autres	93 383	109 486	(16 103)
Total des charges	**4 562 083**	**4 575 002**	**(12 919)**
Moins : Revenus non fiscaux	493 501	496 745	(3 244)
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	**4 068 582**	**4 078 257**	**(9 675)**

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

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) constituent le coût principal de l'ARC, représentant 74 % des charges totales, alors que le 26 % de charges résiduelles consistent en divers autres coûts tels que les locaux, le matériel et les services de la technologie de l'information.

L'augmentation des charges liées au personnel de 26,6 millions de dollars est surtout attribuable aux augmentations économiques annuelles de salaire et aux augmentations salariales conformément aux dispositions des conventions collectives, et aux augmentations liées aux indemnités de départ des employés contrebalancées par des dépenses de salaire moins élevées découlant d'une légère réduction de l'effectif et par une diminution des cotisations patronales aux régimes de soins de santé de soins dentaires.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 39,5 millions de dollars en 2013-2014. Cet écart découle principalement d'une diminution dans les achats et l'entretien du matériel informatique et des logiciels, à laquelle a contribué le transfert des responsabilités de la TI à SPC, une diminution des intérêts sur les obligations moyennes aux titres des prestations constituées et une diminution des dépenses d'affranchissement et de voyage. Bien que l'ARC ait considérablement réduit son empreinte en 2013-2014, les coûts des locaux sont demeurés stables, et les économies seront réalisées à compter de 2014-2015.

Les revenus non fiscaux ont légèrement diminué en 2013-2014, ce qui s'explique en grande partie par le fait que les services de la TI sont maintenant fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) par SPC plutôt que par l'ARC.

Situation financière

La variation dans la situation financière nette de l'agence par rapport à l'année précédente est comme suit :

Figure 2: État de la situation financière

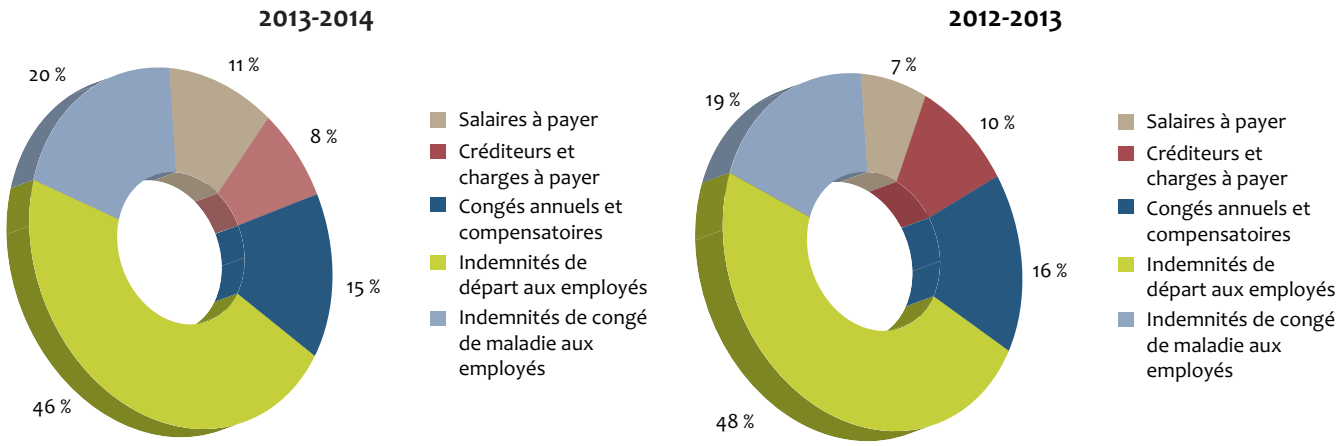
	2014	2013	Écart
	(en milliers de dollars)		
Passifs	1 227 976	1 206 348	21 628
Actifs financiers	170 083	169 418	665
Dette nette de l'agence	1 057 893	1 036 930	20 963
Actifs non financiers	398 290	402 129	(3 839)
Situation financière nette de l'agence	**659 603**	**634 801**	**24 802**

L'augmentation de la situation financière nette de l'agence est principalement attribuable à une augmentation des salaires courus contrebalancée partiellement par une diminution des charges à payer et des indemnités de départ constituées des employés, comme cela est expliqué ci-dessous.

Passifs

Les avantages sociaux des employés représentent le passif le plus important de l'ARC. Ils comprennent les obligations concernant les indemnités de départ et les congés de maladie ainsi que les congés annuels et compensatoires courus. Les indemnités de départ demeurent l'obligation la plus importante de l'ARC tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous.

Figure 3 : Passifs par catégorie



Mis ensemble, les indemnités de congés de maladie et de départ aux employés représentent 66 % du passif total de l'ARC en 2013-2014. Il s'agit de passifs considérables qui nécessitent le recours à des estimations et hypothèses de la direction pour déterminer leur valeur actuelle en date du 31 mars de chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'imprécision dans la situation financière de l'ARC, où le passif réel et les dépenses connexes peuvent différer considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef, qui chaque année, présente un rapport d'évaluation actuarielle traitant des hypothèses et de la méthode actuarielles utilisées pour déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages sociaux aux employés. Les hypothèses actuarielles utilisées par l'ARC sont cohérents avec ceux utilisés par le gouvernement du Canada.

Actifs non financiers

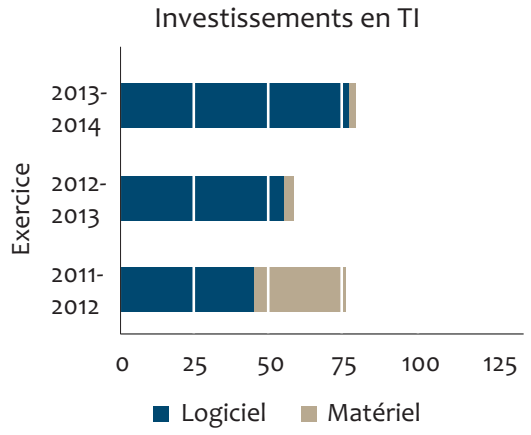
Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 110,0 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014 (83,4 millions de dollars pour 2012-2013), dont 46,7 millions de dollars (36,9 millions de dollars en 2012-2013) demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La valeur comptable nette des immobilisations corporelles est restée assez stable en 2013-2014, avec une diminution nette de 5,5 millions de dollars, principalement liée au transfert des actifs à l'ASFC et à SPC. La grande majorité des immobilisations corporelles que détient l'ARC se rapportent à la TI, plus précisément aux logiciels développés à l'interne. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'une vaste gamme de programmes fiscaux et de prestations pour le compte des gouvernements fédéral et provinciaux, l'ARC a des besoins en logiciels spécialisés qui sont principalement satisfaits à l'aide du développement d'applications internes taillées sur mesure par les employés de l'ARC.

Afin de prioriser les décisions d'investissement concernant les logiciels développés à l'interne et de soutenir la gestion efficace des ressources, le Comité de gestion des ressources et des investissements (CGRI) de l'ARC surveille les projets d'investissement de plus de 1 millions de dollars. Tous les projets qui sont présentés au CGRI nécessitent une attestation officielle, de la part de la Division de la GRE, selon laquelle le processus de gestion des risques de l'ARC a été suivi et des renseignements fiables sur les risques font partie de la présentation. Le processus d'attestation a lieu à divers stades de l'élaboration de projet. Les renseignements sur les risques de l'entreprise servent à guider l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC, un plan à long terme présentant des investissements futurs importants. L'harmonisation avec les priorités décrites dans le Profil des risques de l'entreprise est l'un des éléments considéré pour guider l'ordre de priorité des initiatives.

Les investissements dans les logiciels développés à l'interne représentent une partie de plus en plus importante des investissements totaux de l'ARC dans la TI, avec 76,5 millions de dollars investis dans l'acquisition de logiciels comparativement à 0,5 millions de dollars pour l'acquisition de matériel en 2013-2014 (57,6 millions de dollars et 1,9 million de dollars respectivement en 2012-2013), tel qu'il est illustré dans le tableau ci-dessous. La diminution de l'acquisition de matériel de la TI est attribuable au transfert des responsabilités relatives aux services de courriel, de centres de données et de réseaux à SPC en Novembre 2011.

Figure 4 : Répartition des investissements en TI



Comparaison d'information financière sur cinq exercices

Cette section présente une comparaison d'information financière sur cinq exercices basée sur les principes comptables expliqués dans la note 2 aux états financiers audités.

Figure 5 : État de la situation financière

	2010	2011	2012	2013	2014
	(en milliers de dollars)				
Passifs					
Salaires à payer	49 785	56 568	78 257	84 546	129 589
Créditeurs et charges à payer	183 818	184 086	152 187	118 466	94 901
Obligation au titre d'immobilisations corporelles louées	14 732	13 304	-	-	-
Congés annuels et compensatoires	176 953	180 775	182 977	187 625	189 672
Indemnités de départ aux employés	554 363	633 270	732 313	580 511	570 114
Indemnités de congé de maladie aux employés	-	-	234 700	235 200	243 700
Total des passifs	979 651	1 068 003	1 380 434	1 206 348	1 227 976
Actifs financiers					
Encaisse	93	84	77	67	54
Somme à recevoir du Trésor	181 212	223 385	175 851	132 003	163 405
Créances et avances	43 174	7 737	8 382	37 348	6 624
Total des actifs financiers	224 479	231 206	184 310	169 418	170 083
Dette nette de l'agence	755 172	836 797	1 196 124	1 036 930	1 057 893
Actifs non financiers					
Charges payées d'avance	17 299	21 940	12 953	10 350	11 963
Immobilisations corporelles	530 425	539 471	403 936	391 779	386 327
Total des actifs non financiers	547 724	561 411	416 889	402 129	398 290
Situation financière nette de l'agence	**207 448**	**275 386**	**779 235**	**634 801**	**659 603**

Les chiffres correspondants des exercices antérieurs ont été reclassés pour la présentation de l'année courante.

Figure 6 : Information sectorielle – Charges

	2010	2011	2012	2013	2014
	(en milliers de dollars)				
Personnel :					
Salaires	2 301 210	2 331 814	2 360 040	2 381 913	2 408 276
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés)	929 087	1 077 517	1 184 690	979 491	979 750
	3 230 297	3 409 331	3 544 730	3 361 404	3 388 026
Services professionnels et d'affaires	210 024	204 313	259 437	368 636	372 352
Locaux	331 587	327 413	344 894	348 320	349 810
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	148 437	142 179	141 067	142 222	142 772
Transports et communications	197 804	194 861	160 653	126 048	115 408
Amortissement des immobilisations corporelles	86 838	94 564	94 770	70 131	75 040
Autres services et charges	39 042	39 896	47 102	39 120	28 726
Fournitures et approvisionnements	37 067	30 557	26 319	23 951	21 526
Services de réparation et d'entretien	71 087	94 849	68 769	30 274	20 094
Achats de matériel	56 195	45 821	63 924	25 788	17 102
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées	-	-	-	24 749	17 056
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	17 756	10 775	8 836	8 815	8 805
Location de matériel	4 755	4 322	3 611	2 755	3 162
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	10 432	6 699	19 929	2 789	2 204
Total des charges	**4 441 321**	**4 605 580**	**4 784 041**	**4 575 002**	**4 562 083**

Les chiffres correspondants des exercices antérieurs ont été reclassés pour la présentation de l'année courante.

Figure 7 : Information sectorielle - Revenus non fiscaux

	2010	2011	2012	2013	2014
			(en milliers de dollars)		
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1					
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	167 067	171 287	176 355	182 573	182 794
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	133 774	135 688	138 828	147 718	147 771
	300 841	306 975	315 183	330 291	330 565
Revenus non fiscaux réutilisables					
Frais de services	155 001	153 234	138 698	61 214	56 496
Frais d'administration - provinces et territoires	55 397	87 995	103 315	102 539	104 115
Divers revenus réutilisables	2 506	2 403	2 444	2 701	2 325
	212 904	243 632	244 457	166 454	162 936
Revenus non fiscaux non réutilisables					
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	53 248	57 986	61 242	60 717	61 834
Divers revenus non fiscaux	2 428	1 684	1 470	2 898	1 172
	55 676	59 670	62 712	63 615	63 006
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	569 421	610 277	622 352	560 360	556 507
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement[1]	-	(59 670)	(62 712)	(63 615)	(63 006)
Total des revenus non fiscaux	**569 421**	**550 607**	**559 640**	**496 745**	**493 501**

Les chiffres correspondants des exercices antérieurs ont été reclassés pour la présentation de l'année courante.

[1] La convention comptable de l'ARC concernant les revenus non réutilisables a été modifiée pour l'exercice 2010-2011 et les exercices subséquents, afin de présenter ces revenus comme des revenus gagnés au nom du gouvernement du Canada, réduisant ainsi les revenus bruts de l'ARC.

Perspective

Pour l'avenir, l'ARC continuera de moderniser ses services et ses activités d'observation afin d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses opérations et programmes tout en contribuant à l'objectif du gouvernement du Canada consistant à rétablir l'équilibre budgétaire. En 2014-2015, soit la troisième année consécutive des mesures annoncées dans le budget de 2012, d'autres économies seront réalisées au moyen de diverses initiatives, y compris le déploiement d'un nouveau modèle d'entreposage pour la gestion des dossiers, l'amélioration des stratégies de recouvrement fiscal et l'accroissement de la transmission par Internet des déclarations de revenus des particuliers. En outre, comme cela a été annoncé dans le budget de 2013, l'ARC continuera de simplifier les opérations internes dans la région de la capitale nationale (RCN) au cours des deux prochains exercices.

Agence du revenu du Canada
États financiers –
Activités administrées

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2014, et l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, l'état des charges et des recouvrements administrés et l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

Responsabilité de la direction pour l'information financière

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

Observations

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

Le vérificateur général du Canada,

original signé

Michael Ferguson, CPA, CA
FCA (New Brunswick)

Le 26 août 2014
Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés

31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Actif administré		
Encaisse	7 489 261	6 474 930
Sommes à recevoir des contribuables (note 3)	90 955 765	88 959 530
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	398 444	462 917
Total de l'actif	**98 843 470**	**95 897 377**
Passif administré		
Sommes à payer aux contribuables (note 5)	52 605 357	54 888 038
Sommes à payer aux provinces (note 6)	648 017	536 642
Comptes de dépôt (note 7)	162 330	149 450
	53 415 704	55 574 130
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	45 427 766	40 323 247
Total du passif	**98 843 470**	**95 897 377**

Passifs éventuels (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

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

original signé

Andrew Treusch

Administrateur et président du Conseil de direction,

original signé

Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA

Agence du revenu du Canada
État des revenus et des cotisations de pension administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies (note 10)	130 894 581	125 817 451
Sociétés	36 587 157	34 985 855
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	6 404 440	5 072 674
	173 886 178	165 875 980
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 11)	11 493 496	10 343 005
Taxes sur l'énergie	5 425 949	5 324 250
Autres taxes et droits d'accise	3 359 545	3 328 525
Droits divers (note 12)	714 727	795 723
	20 993 717	19 791 503
Cotisations d'assurance-emploi	22 160 249	20 795 737
Intérêt, pénalités et autres revenus (note 13)	5 267 408	3 802 556
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**222 307 552**	**210 265 776**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies	58 438 947	54 702 467
Sociétés	13 424 320	13 046 291
	71 863 267	67 748 758
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 14)	22 224 003	27 021 435
Autres revenus (note 15)	207 966	59 383
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**94 295 236**	**94 829 576**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 16)	**43 264 617**	**41 742 977**
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	**359 867 405**	**346 838 329**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenue du Canada
État des charges et des recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Transferts aux particuliers		
Prestations fiscales pour enfants	10 401 573	10 265 789
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 728 757	2 709 407
Prestation fiscale pour le revenu de travail	1 231 341	1 146 416
Allocations spéciales pour enfants	235 403	238 007
Supplément remboursable pour frais médicaux	139 497	135 863
	14 736 571	14 495 482
Transferts aux sociétés		
Crédit d'impôt à l'investissement remboursable	1 389 776	1 542 917
Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie	322 611	327 012
	1 712 387	1 869 929
Autres charges du gouvernement fédéral		
Créances douteuses (note 3)	3 722 605	3 215 136
Charge d'intérêts	280 936	550 533
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	42 345	136 913
	4 045 886	3 902 582
Total	**20 494 844**	**20 267 993**
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 342 851)	(1 214 065)
Prestations d'assurance-emploi	(212 474)	(224 036)
	(1 555 325)	**(1 438 101)**
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**18 939 519**	**18 829 892**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Transferts aux particuliers		
Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	1 138 612	1 259 221
Programmes de prestations familiales	1 120 812	1 060 368
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	191 989	194 160
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	179 585	188 411
Autres crédits d'impôts fonciers	129 953	143 905
Autres transferts	342 426	304 251
	3 103 377	3 150 316
Transferts aux sociétés		
Crédits d'impôt à l'investissement remboursable	818 318	847 238
Crédits d'impôts – production cinématographique et télévisuelle	722 904	711 141
	1 541 222	1 558 379
Charges administrées au nom des provinces et des territoires	**4 644 599**	**4 708 695**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	**83 519**	**87 762**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**23 667 637**	**23 626 349**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	359 867 405	346 838 329
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(23 667 637)	(23 626 349)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(162 582)	(22 011)
Variations de l'actif et du passif administrés :		
Encaisse	(1 014 331)	(1 246 663)
Sommes à recevoir des contribuables	(1 996 235)	(4 688 915)
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	64 473	63 615
Sommes à payer aux contribuables	(2 282 681)	3 931 769
Sommes à payer aux provinces	111 375	(121 121)
Comptes de dépôt	12 880	20 898
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	**330 932 667**	**321 149 552**
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	451 259 475	436 106 648
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(120 326 808)	(114 957 096)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	**330 932 667**	**321 149 552**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, et d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

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

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

L'ARC administre des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

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

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

2. Résumé des principales conventions comptables

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

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Par

conséquent, l'ARC applique ces principes comptables afin de comptabiliser les activités administrées au nom du gouvernement fédéral. De plus, les activités administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes sont comptabilisées sur la même base que celles administrées au nom du gouvernement fédéral, et peuvent différer des principes comptables utilisées par ces gouvernements provinciaux et territoriaux, Premières Nations et autres organisations. Ces conventions comptables énoncées sont basées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus et des cotisations

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

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation, on s'attend donc à ce que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'ARC a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre. Cela comprend la vérification des documents des contribuables lorsque l'ARC le juge nécessaire, mais ces procédures ne sont pas conçues pour détecter toutes les sources de revenus non déclarés ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'ARC n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales. Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou les changements amorcées par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

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

Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On calcule le revenu après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant.

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

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à

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

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux, ainsi que la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants, des remboursements de la TPS/TVH et du crédit trimestriel de TPS dans le cas de revenus provenant de la TPS. Les crédits de taxe sur les intrants représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. On accorde des remboursements dans diverses circonstances, par exemple pour soulager la charge fiscale dans certains secteurs où le coût du logement est très élevé ou afin de permettre le recouvrement de taxes sur des achats pour lesquels l'acheteur ne peut demander un crédit de taxe sur les intrants. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus ou d'information historique qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Sauf pour la partie liée au RPC, qui est crédité au compte du RPC, les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral, tel que cela est indiqué dans les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'ARC renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(b) Charges

(i) Transferts :

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

(ii) Charge d'intérêts :

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

(iii) Recouvrements administrés :

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

(c) Encaisse

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

(d) Sommes à recevoir des contribuables

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

(e) Provision pour créances douteuses

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

On ajuste chaque année la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

(f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables comprennent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas été versés en date du 31 mars. Une part importante du montant à payer découle de la comptabilisation des montants courus se rapportant à l'exercice actuel, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers, des fiducies et des sociétés qui n'ont pas encore été cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

(h) Incertitude relative à la mesure

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

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

Les estimations sont basées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation de ces états financiers et la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables. Les résultats réels peuvent varier des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. La

direction surveille l'exactitude des estimations et des hypothèses sous-jacentes au moyen de procédures de validation annuelle et ajuste ses modèles estimatifs au besoin.

3. Sommes à recevoir des contribuables

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

Le tableau ci-après présente des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2014			2013
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	52 161 538	(6 621 152)	45 540 386	42 593 659
Employeurs	16 444 572	(944 913)	15 499 659	15 937 043
Sociétés	15 409 462	(2 151 715)	13 257 747	11 884 485
Non-résidents	1 442 342	(138 538)	1 303 804	1 074 332
TPS/TVH	16 516 538	(2 702 600)	13 813 938	15 576 546
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 578 832	(38 601)	1 540 231	1 893 465
Total	**103 553 284**	**(12 597 519)**	**90 955 765**	**88 959 530**

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

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2013	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2014
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	(6 488 468)	(1 785 205)	1 652 521	(6 621 152)
Employeurs	(1 078 471)	(193 481)	327 039	(944 913)
Sociétés	(1 869 359)	(874 690)	592 334	(2 151 715)
Non-résidents	(134 327)	(88 130)	83 919	(138 538)
TPS/TVH	(2 622 996)	(874 701)	795 097	(2 702 600)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(51 627)	10 083	2 943	(38 601)
Total	**(12 245 248)**	**(3 806 124)**	**3 453 853**	**(12 597 519)**

Le montant de créances douteuses de 3 806 millions de dollars (3 303 millions en 2013) présentés ci-dessus comprend un montant de 3 722 millions de dollars (3 215 millions en 2013) passés en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 84 millions de dollars (88 millions en 2013) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada en son nom et pour les provinces. La quote-part du gouvernement fédéral est de 325 millions de dollars et celle des gouvernements provinciaux s'élève à 525 millions de dollars. Dans les accords de règlement, on indique que les sommes seront entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 800 millions de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 millions de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

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

	2014			2013		
	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total
	(en milliers de dollars)					
Solde au début de l'exercice	230 000	232 917	462 917	264 000	262 532	526 532
Sommes reçues pendant l'exercice	(34 000)	(30 473)	(64 473)	(34 000)	(29 615)	(63 615)
Solde à la fin de l'exercice	**196 000**	**202 444**	**398 444**	**230 000**	**232 917**	**462 917**

5. Sommes à payer aux contribuables

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Particuliers	32 149 939	31 991 799
Sociétés	9 806 505	11 512 693
TPS/TVH	10 524 546	11 028 436
Employeurs et non-résidents	75 232	296 423
Taxes et droits d'accise et droits divers	49 135	58 687
Total	**52 605 357**	**54 888 038**

6. Sommes à payer aux provinces

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	202 444	232 917
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	227 549	195 876
Remboursements de la TPS par le Québec	88 953	83 438
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	117 242	18 417
Mesures transitoires pour la taxe de vente de la Colombie-Britannique	12 588	-
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	2 080	2 765
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	1 212	2 738
Droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	(4 051)	491
Total	**648 017**	**536 642**

L'ARC agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'ARC.

L'ARC a reçu 258 millions de dollars en paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse durant l'année (249 millions en 2013), ces paiements sont transférés directement à la province. Compte tenu qu'il ne s'agit que d'un accord en transit, ils ne sont pas présentés à titre de revenus administrés.

7. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents pour la TPS, ainsi que par certains détenteurs de licence pour les taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après présente l'activité sur les comptes de dépôt telle qu'elle est présentée dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	149 590	128 692
Encaissements et autres crédits	48 231	52 474
Paiements et autres charges	(35 451)	(31 576)
Solde à la fin de l'exercice	**162 370**	**149 590**
Titres détenus en fiducie	(40)	(140)
Total des comptes de dépôt nets	**162 330**	**149 450**

8. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les passifs administrés que l'ARC doit payer à même le Trésor.

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

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	40 323 247	38 282 830
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	359 867 405	346 838 329
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(23 667 637)	(23 626 349)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(162 582)	(22 011)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(330 932 667)	(321 149 552)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**45 427 766**	**40 323 247**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. En date du 31 mars 2014, 22 230 millions de dollars (20 566 millions pour 2013) était contesté auprès de l'ARC et 4 715 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (5 080 millions pour 2013). L'ARC a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Abattement du Québec

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

L'abattement du Québec réduit l'impôt fédéral payable en vertu de la LIR et est donc comptabilisé comme un dégrèvement et est soustrait des impôts sur le revenu des particuliers. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2014, l'abattement du Québec cotisé par l'ARC était de 3 975 millions de dollars (3 998 millions pour 2013).

11. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés comprend la portion fédérale de la TVH. Elle est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu que l'ARC administre. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada. L'ARC a l'entière responsabilité d'administrer tous les CTI, y compris ceux demandés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Revenus bruts de TPS	150 234 833	137 259 616
CTI	(128 821 525)	(117 530 871)
Revenus de TPS nets des CTI	21 413 308	19 728 745
Remboursements de la TPS	(5 809 564)	(5 355 266)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(4 110 248)	(4 030 474)
Revenus nets de TPS	**11 493 496**	**10 343 005**

12. Droits divers

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'oeuvre	52 779	160 147
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	661 948	635 576
Total	**714 727**	**795 723**

13. Intérêt, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, de cotiser les intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. Des intérêts sont imputés aux soldes impayés en utilisant le taux prescrit qui est déterminé trimestriellement. Dans la majorité des cas, ce taux d'intérêt est basé sur le taux des bons du Trésor de quatre-vingt-dix jours arrondis plus 4 %. Le taux d'intérêt applicable en date du 31 mars 2014 sur la majorité des soldes dus était de 5 % (5 % en 2013). L'ARC a le pouvoir de renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causés par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des paiements non acceptés.

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Intérêt et pénalités bruts	5 491 414	4 064 285
Intérêt et pénalités non demandés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu*	(232 774)	(270 333)
Intérêt et pénalités nets	5 258 640	3 793 952
Amendes imposées en vertu de diverses lois	7 353	12 346
Autres (charges) revenus	1 415	(3 742)
Intérêt, pénalités et autres revenus	**5 267 408**	**3 802 556**

14. La partie provinciale de la taxe de vente harmonisée

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

À compter du 1er avril 2013, la province de la Colombie-Britannique est retournée à un régime de taxe de vente provinciale. L'ARC continue d'administrer la TVH de cette province pour la période de juillet 2010 à mars 2013. L'ARC a commencé à administrer la TVH de la province de l'Île-du-Prince-Édouard à partir du 1er avril 2013.

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

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

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Partie provinciale des revenus bruts de la TVH	105 772 495	120 582 358
Partie provinciale des CTI	(78 152 620)	(87 107 526)
Partie provinciale des remboursements de TVH	(888 745)	(1 146 346)
Récupération de CTI	581 270	629 225
Redressement fiscal transitoire	34 487	47 226
Remboursements pour la portion provinciale de la TVH	(3 816 510)	(4 310 690)
Partie provinciale des revenus nets de la TVH avant crédits	**23 530 377**	**28 694 247**
Crédits de la taxe de vente provinciale		
Crédit de taxe de vente de l'Ontario	(1 168 025)	(1 233 577)
Crédit de taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	(16 636)	(317 790)
Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	(66 434)	(66 936)
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	(40 415)	(39 193)
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	(10 392)	(15 316)
Crédit de taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	(4 472)	-
Total des crédits de la taxe de vente provinciale	**(1 306 374)**	**(1 672 812)**
Partie provinciale de la TVH	**22 224 003**	**27 021 435**

15. Autres revenus

Le tableau ci-après fournit des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tel que présenté dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés. Comme prévu dans une entente conclue avec le Gouvernement du Canada le 28 mars 2012, l'ARC a commencé à administrer la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières le 1er janvier 2013.

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	162 582	22 011
Taxe de vente des Premières nations et TPS	21 022	21 893
Impôt sur le revenu des Premières nations	24 362	15 479
Total	**207 966**	**59 383**

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

Le tableau ci-après fournit des détails sur les opérations administrées par l'ARC au nom du Régime de pensions du Canada, telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2014	2013
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	43 082 324	41 578 539
Intérêts et pénalités	182 293	164 438
Total	**43 264 617**	**41 742 977**

17. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'ARC verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des montants comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'ARC en administre le revenu. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada (après déduction des paiements en trop remboursés par l'ARC) et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Emploi et Développement social Canada, qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi. De plus, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser leurs dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'ARC fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, elle fournit à Emploi et Développement social Canada des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'Agence des services frontaliers du Canada ou à Emploi et Développement social Canada qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'ARC.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'ARC comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'ARC et est comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

Discussion et analyse des états financiers – activités administrées (non audité)

Introduction

Les états financiers – Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les charges et les recouvrements ainsi que les flux de trésorerie administrés par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les revenus et les charges sont enregistrés selon la comptabilité d'exercice.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des recettes fiscales fédérales. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral divulgués dans les Comptes Publics du Canada. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés, dans son ensemble, par le gouvernement du Canada, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp.

Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	2014	2013	+(-)	%
Impôts sur le revenu				
Particuliers et fiducies	130 894 581	125 817 451	5 077 130	4,0 %
Sociétés	36 587 157	34 985 855	1 601 302	4,6 %
Retenues d'impôts auprès des non-résidents	6 404 440	5 072 674	1 331 766	26,3 %
	173 886 178	165 875 980	8 010 198	4,8 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	11 493 496	10 343 005	1 150 491	11,1 %
Taxes sur l'énergie	5 425 949	5 324 250	101 699	1,9 %
Autres taxes et droits d'accise	3 359 545	3 328 525	31 020	0,9 %
Droits divers	714 727	795 723	(80 996)	(10,2 %)
	20 993 717	19 791 503	1 202 214	6,1 %
Cotisations d'assurance-emploi	22 160 249	20 795 737	1 364 512	6,6 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	5 267 408	3 802 556	1 464 852	38,5 %
	27 427 657	24 598 293	2 829 364	11,5 %
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**222 307 552**	**210 265 776**	**12 041 776**	**5,7 %**

Le montant des revenus était de 222,3 milliards de dollars en 2014, soit 12,0 milliards de dollars de plus qu'en 2013. Tous les revenus administrés étaient plus élevés, à l'exception des droits divers.

Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

L'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies a augmenté de 5 077,1 millions de dollars ou de 4,0 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et des salaires et est conforme à l'augmentation du revenu imposable.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 1 601,3 millions de dollars ou de 4,6 %. L'augmentation reflète la croissance économique et la rentabilité des sociétés.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôts auprès des non-résidents ont augmenté de 1 331,8 millions de dollars ou de 26,3 %. L'augmentation reflète une forte croissance des revenus de placement tels que les intérêts et les dividendes de sociétés payés à des non-résidents.

Taxe sur les produits et services (TPS)

Les revenus de la TPS ont augmenté de 1 150,5 millions de dollars ou de 11,1 %. L'augmentation reflète la croissance dans les ventes au détail ainsi que l'impact lié à la sous-estimation des revenus de 2013.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 101,7 millions ou de 1,9 %. L'augmentation découle d'une hausse modeste de la consommation d'essence et de diesel.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 31,0 millions de dollars ou de 0,9 %. Les revenus furent stables car l'augmentation attribuable à la taxe sur les inventaires de cigarettes fut compensée par une réduction des revenus découlant des droits d'accises sur la bière.

Droits divers

Les droits divers ont diminué de 81,0 millions de dollars ou de 10,2 %. La diminution découle principalement de la baisse des revenus des droits d'exportation des produits du bois d'œuvre résineux causée par l'augmentation du prix du bois.

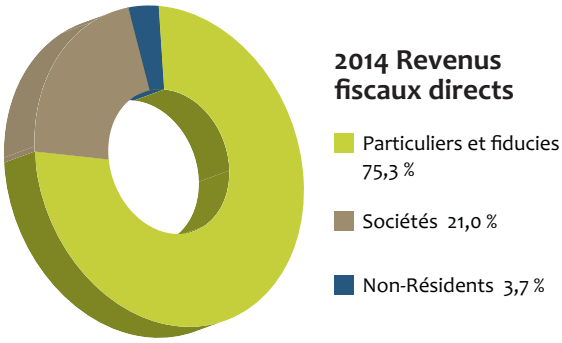
Cotisations d'assurance-emploi

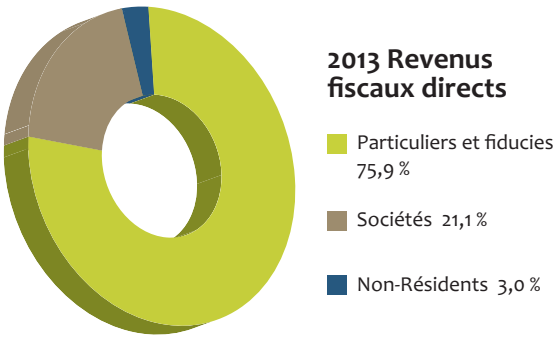
Les cotisations d'assurance-emploi (AE) ont augmenté de 1 364,5 millions de dollars ou de 6,6 %. L'augmentation reflète une croissance de l'emploi et des salaires, ainsi qu'une augmentation du taux de cotisation d'AE.

Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, pénalités et autres revenus ont augmenté de 1 464,9 millions de dollars ou de 38,5 %. L'augmentation reflète une hausse provenant d'importantes nouvelles cotisations de sociétés, un niveau plus élevé d'impôt et taxes à recevoir, ainsi qu'une faible hausse du taux d'intérêt moyen exigé durant l'année.

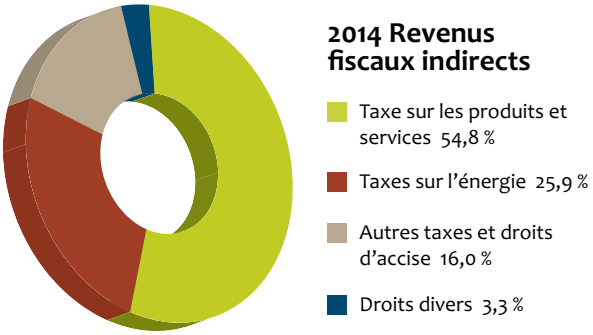
Tableau 1 – Revenus fiscaux directs

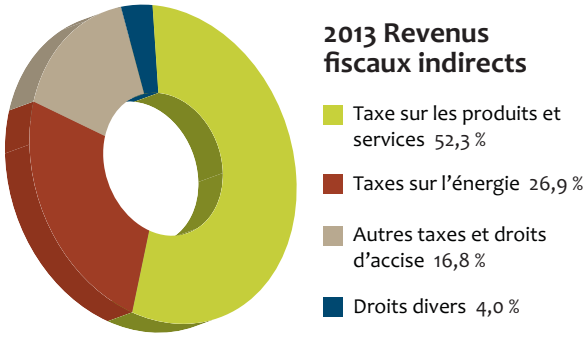




Comme l'illustre le tableau 1, la distribution des revenus fiscaux directs est restée stable en 2014.

Tableau 2 – Revenus fiscaux indirects





Comme l'indique le tableau 2, la distribution des revenus fiscaux indirects est restée sensiblement la même en 2014.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pension du Canada (en milliers de dollars)	2014	2013	+(-)	%
Impôt sur le revenu – particuliers et fiducies	58 438 947	54 702 467	3 736 480	6,8 %
Impôt sur le revenu – sociétés	13 424 320	13 046 291	378 029	2,9 %
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée	22 224 003	27 021 435	(4 797 432)	(17,8 %)
Autres revenus	207 966	59 383	148 583	250,2 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**94 295 236**	**94 829 576**	**(534 340)**	**(0,6 %)**
Cotisation de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada	**43 264 617**	**41 742 977**	**1 521 640**	**3,6 %**

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations étaient de 94,3 milliards de dollars en 2014, soit 534 millions de dollars de moins qu'en 2013. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) étaient de 43,3 milliards de dollars en 2014, soit 1,5 milliards de dollars de plus qu'en 2013.

Impôt sur le revenu – particuliers et des fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 3 736,5 millions de dollars ou de 6,8 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et des salaires et est conforme à l'augmentation du revenu imposable des particuliers. Divers changements législatifs ont aussi contribué à l'augmentation.

Impôt sur le revenu – sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 378,0 millions de dollars ou de 2,9 %. L'augmentation reflète la croissance économique et la rentabilité des sociétés, compensée partiellement par des nouvelles cotisations significatives.

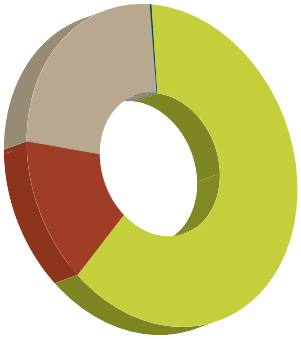
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus provinciaux liés à la TVH ont baissé de 4 797,4 millions de dollars ou de 17,8 %. La diminution reflète le retour au régime de la taxe provinciale (TVP) de la Colombie-Britannique, compensée partiellement par la croissance des ventes au détail.

Autres revenus

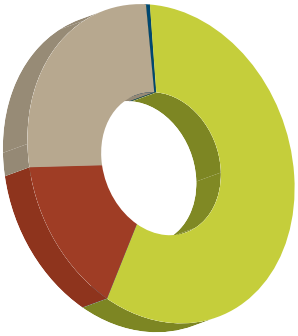
Les autres revenus ont augmenté de 148,6 millions de dollars ou de 250,2 %. L'augmentation provient principalement de la comptabilisation d'une année complète de la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières que l'ARC administre depuis le 1 janvier 2013.

Tableau 3 – Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



2014 Provinciaux, territoriaux et PN

- Impôt sur le revenu-particuliers et fiducies 62,0 %
- Impôt sur le revenu-sociétés 14,2 %
- Taxe de vente harmonisée 23,6 %
- Autres revenus 0,2 %



2013 Provinciaux, territoriaux et PN

- Impôt sur le revenu-particuliers et fiducies 57,6 %
- Impôt sur le revenu-sociétés 13,8 %
- Taxe de vente harmonisée 28,5 %
- Autres revenus 0,1 %

Comme l'illustre le tableau 3, la distribution des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations a changé modérément en 2014 en raison de la baisse des revenus de TVH attribuable au retrait de la Colombie-Britannique du modèle cadre de ventilation de la TVH.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du Régime de pensions du Canada ont augmenté de 1 521,6 milliards de dollars ou de 3,6 %. Cette augmentation reflète la croissance de l'emploi et des salaires.

Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2014	2013	+(-)	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral	20 494 844	20 267 993	226 851	1,1 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral	(1 555 325)	(1 438 101)	(117 224)	8,2 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**18 939 519**	**18 829 892**	**109 627**	**0,6 %**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux	**4 644 599**	**4 708 695**	**(64 096)**	**(1,4 %)**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	**83 519**	**87 762**	**(4 243)**	**(4,8 %)**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**23 667 637**	**23 626 349**	**41 288**	**0,2 %**

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 18 939,5 millions de dollars en 2014, ce qui représente une augmentation de 109,6 millions de dollars par rapport à 2013. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 4 644,6 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 64,1 millions de dollars par rapport à 2013.

Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 226,9 millions de dollars ou de 1,1 %. Les créances douteuses ont augmenté en raison d'un niveau plus élevé de radiations, notamment pour les individus et les sociétés. La charge d'intérêt a diminué en raison d'une baisse de la charge d'intérêt des sociétés liée à un faible niveau de nouvelles cotisations. Le tout fut compensé partiellement par un niveau plus élevé de prestations pour enfants, qui a augmenté en raison de l'indexation des prestations.

Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 117,2 millions de dollars ou de 8,2 % en raison de la hausse des recouvrements de la sécurité de vieillesse (SV). Cette augmentation s'explique par une hausse du nombre de bénéficiaires de prestations de la SV et une croissance du revenu imposable.

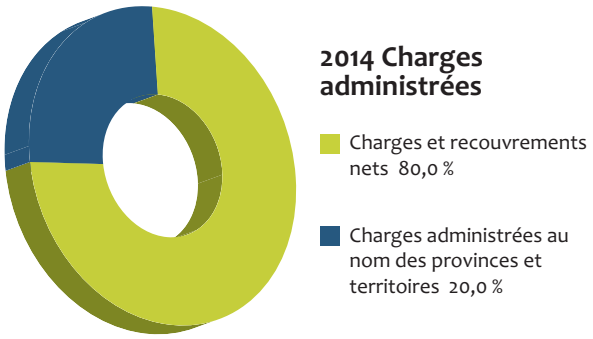
Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

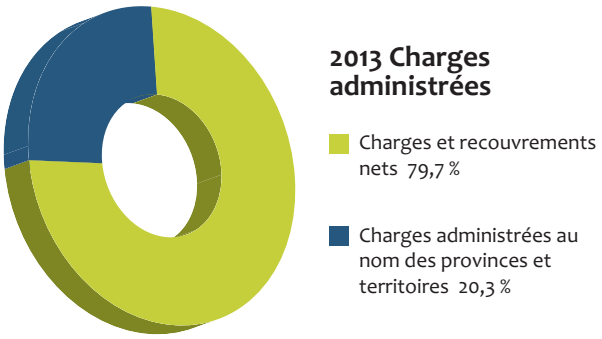
Les charges nettes administrées pour les provinces et les territoires ont diminué de 64,0 millions de dollars ou de 1,4 %. La diminution est attribuable à un niveau inférieur de crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers. Ceci a été partiellement compensé par la hausse des programmes de prestations provinciales, reflétant la hausse des prestations du programme pour enfants de l'Ontario.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

Les créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada ont diminué de 4,2 millions de dollars ou de 4,8 %. Cette diminution est attribuable à la baisse de la provision pour créances douteuses sur les comptes à recevoir des employeurs.

Tableau 4 – Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux





Comme l'illustre le tableau 4, la distribution des charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux est demeurée stable en 2014.

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 2013-2014

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers (non audité)

1. Introduction

Le présent document fournit de l'information sommaire sur les mesures prises par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF), y compris des renseignements sur la gestion du contrôle interne, les résultats d'évaluation et les plans d'action connexes.

Des renseignements détaillés sur les pouvoirs, le mandat et les activités de programme de l'ARC se trouvent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2013-2014 au www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html et le Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014 au www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html.

2. Système de contrôle interne de l'ARC en matière de rapports financiers

2.1 Gestion du contrôle interne

L'ARC est doté d'une structure de gouvernance et de reddition de comptes bien établie pour appuyer les efforts d'évaluation et de surveillance de son système de contrôle interne. Un cadre de gestion du contrôle interne, approuvé par le Commissaire et le conseil de direction, est instauré à l'ARC et englobe :

- des structures de responsabilisation organisationnelle relativement à la gestion du contrôle interne en vue d'appuyer une saine gestion financière, y compris les rôles et les responsabilités des cadres supérieurs dans leurs secteurs de responsabilité pour la gestion du contrôle;
- un code de valeurs et d'éthique;
- la communication et la formation continues concernant les exigences législatives, et les politiques et les procédures visant à assurer une saine gestion financière et des contrôles financiers;
- la surveillance de la gestion interne, au moins deux fois par année, et des mises à jour régulières à cet effet, ainsi que la présentation des résultats d'évaluation et des plans d'action au Commissaire, aux cadres supérieurs et au conseil de direction.

Un comité directeur de la certification PD-ASAF, composé de sous-commissaires détenant la responsabilité de contrôles clés, apporte le soutien au Premier dirigeant (PD) et à l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) en ce qui concerne les activités de contrôle. De plus, le comité de vérification du conseil de direction fournit des conseils quant à la pertinence et au fonctionnement des cadres et des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance de l'ARC.

2.2 Ententes de services relatives aux états financiers

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

Ententes courantes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est responsable de la gestion centralisée des paiements de rémunération et de l'approvisionnement de certains biens et services conformément à la délégation de pouvoirs de l'ARC, en plus de fournir des locaux.
- le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit à l'ARC les renseignements nécessaires pour calculer diverses charges à payer et provisions.
- le ministère de la Justice fournit des services juridiques à l'ARC.
- Services partagés Canada fournit des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) à l'ARC dans les domaines des centres de données et des réseaux. La portée et les responsabilités sont abordées dans l'accord interministériel entre Services partagés Canada et l'ARC.

Dispositions spécifiques

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.
- Le ministère des Finances fournit à l'ARC les parts fédérales et provinciales de revenus de la taxe sur les produits et services / taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) qui sont utilisés pour déterminer les paiements provinciaux de la TVH.
- L'Agence des services frontaliers du Canada fournit à l'ARC le montant pertinent perçu des inscrits aux fins de la TPS/TVH.
- Les ministères des Finances et de l'Emploi et Développement social Canada fournissent des estimations des revenus à l'égard du Régime de Pensions du Canada et de l'assurance-emploi, respectivement, pour les mois de janvier à mars.

D'autres ministères du gouvernement s'en remettent à l'ARC pour le traitement de certaines opérations et de certains renseignements qui ont une influence sur leurs états financiers, de la façon suivante :

- L'Agence des services frontaliers du Canada, pour des services informatiques, y compris les tests correspondants des contrôles internes pour les contrôles informatiques généraux ainsi que des services de recouvrement pour son compte relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants dus en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et/ou des règlements connexes.
- Le ministère des Finances, pour 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.
- Emploi et Développement Social Canada, pour le recouvrement de ses comptes débiteurs et l'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

3. Résultats de l'évaluation de l'ARC au cours de l'exercice 2013-2014

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ARC a mené à bien les tests de l'efficacité conceptuelle de plusieurs programmes. La surveillance continue a été mise en œuvre conformément au plan.

3.1 Tests de l'efficacité conceptuelle des contrôles clés

En 2013-2014, l'ARC a terminé les tests de l'efficacité conceptuelle du programme des impôts T1 non appliqués, qui découle des accords de perception fiscale (APF) avec les provinces et territoires, qui ont ensuite été audités par le BVG tel que prescrit par les APF. De plus, l'ARC a terminé les tests de l'efficacité conceptuelle des trois programmes de la TPS/TVH, à savoir les crédits, les déclarations et les remboursements.

Par suite des tests de l'efficacité conceptuelle, l'ARC a déterminé la nécessité de prendre les mesures correctives suivantes :

- bien que des progrès ont été réalisés, la nécessité de continuer à mettre en œuvre les plans d'action et d'améliorer le processus entourant l'octroi et la surveillance des accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et pour s'assurer que les accès minimums ont été octroyés;
- la nécessité de conserver les documents aux fins de pistes de vérification afin de démontrer que le suivi du niveau des inventaires et de l'antériorité des dossiers est effectué régulièrement pour les programmes des activités administrées;
- la nécessité d'améliorer les contrôles entourant le traitement des choix effectuées par les inscrits aux fins de la TPS/TVH (qui affectent leurs données de base et leurs exigences de production), tels que les procédures, le processus de révision et les validations dans le système; et
- la nécessité de compléter l'évaluation de la menace et des risques pour certains systèmes ou de conserver les preuves qu'elles ont été révisées annuellement.

3.2 La surveillance continue des contrôles clés

En 2013-2014, l'ARC a mené à bien la surveillance continue prévue des processus suivants :

1. contrôles au niveau de l'entité;
2. contrôles informatiques généraux; et
3. tous les processus opérationnels liés à :
    a. l'approvisionnement et données du fichier maître des fournisseurs, et
    b. la clôture financière et rapports financiers

À la suite de la surveillance continue, l'ARC a identifié la mesure corrective suivante :

- bien que des progrès ont été réalisés, la nécessité d'améliorer le processus entourant l'octroi et la surveillance des accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et pour s'assurer que les accès minimums ont été octroyés, particulièrement lorsqu'il y a chevauchement de plusieurs secteurs d'activité.

4. Plan d'action de l'ARC

4.1 Progrès au cours de l'exercice 2013-2014

En 2013-2014, l'ARC a continué de réaliser des progrès importants dans l'évaluation et l'amélioration de ses contrôles clés. Le tableau ci-dessous résume les progrès accomplis par l'ARC en fonction des plans décrits dans l'annexe de l'exercice précédent.

Progrès au cours de l'exercice 2013-2014	
Élément dans le plan d'action de l'exercice précédent	**État**
Surveillance continue des activités de l'Agence	Achèvement des tests de surveillance continue pour les contrôles au niveau de l'entité, les contrôles informatiques généraux, l'approvisionnement et données du fichier maître des fournisseurs, et la clôture financière et rapports financiers.
Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives des programmes de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)	Achèvement de l'efficacité conceptuelle et identification des mesures correctives.
Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives des programmes d'impôts T1 non appliqués et retenues à la source	Achèvement de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives avancés.
Achever la documentation de la portée et du cadre de contrôle pour le programme T3	La documentation du cadre de contrôle a été achevée comme prévu. Les plans d'exécution des tests de l'efficacité conceptuelle sont en place afin de procéder à l'évaluation en 2014-2015 comme prévu.
Suivi des activités ayant nécessité une mesure corrective suite aux évaluations précédentes	L'ARC a fait un suivi sur les plans d'action suivants : • test des activités de l'Agence dans le cadre de la surveillance continue pour l'exercice 2012-2013; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T2 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2008; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T1 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2010; et • l'évaluation de l'efficacité opérationnelle du programme T2 et audit du BVG pour la période de six mois qui se termine le 31 mars 2013. Pour l'ensemble, les résultats ont été positifs et la majorité des recommandations formulées ont été mises en œuvre.

4.2 État et plan d'action pour le prochain exercice et les années subséquentes

L'ARC a continué de faire des progrès importants quant à l'évaluation de ses contrôles internes en matière de rapports financier pour les nombreux programmes que l'ARC administre. Il est reconnu que la mise en œuvre pour l'ensemble de ses processus nécessite des initiatives pluriannuelles et le tableau ci-dessous reflète le fait que des secteurs importants ayant des contrôles clés ont déjà été couverts et que des plans sont en place pour s'assurer qu'une couverture globale sera réalisée au cours des trois prochaines années. À ce moment, l'ARC appliquera son plan cyclique de surveillance continue afin de réévaluer le rendement des contrôles en fonction du risque dans l'ensemble des secteurs de contrôle, à l'exception de ceux qui découlent du champ d'application de l'évaluation des APF tel qu'expliqué à la note 3 ci-dessous.

L'état et le plan d'action pour l'achèvement des secteurs de contrôle ciblés pour le prochain exercice et les exercices subséquents figurent dans le tableau suivant :

État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents			
Secteurs de contrôles clés	**Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives**	**Tests de l'efficacité opérationnelle et mesures correctives**	**Surveillance continue cyclique[1]**
Activités administrées en vertu des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires			
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (système existant)	Terminés		
Impôts T1 non appliqués et retenues à la source [2]	Terminés		
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (restructuration des systèmes T1) [3]	2016-2017	Années à venir[4]	Années à venir[4]
Impôt sur le revenu des sociétés T2	Terminés	Terminés	Années à venir[4]
Impôt sur le revenu des fiducies T3	2014-2015	Années à venir[4]	Années à venir[4]
Autres activités administrées			
Taxe sur les produits et services/Taxe de vente harmonisée	Terminés	2016-2017	Années à venir
Impôt sur le revenu des non-résidents	2015-2016	Années à venir	Années à venir
Taxe d'accise	Années à venir	Années à venir	Années à venir
Prestations	Années à venir	Années à venir	Années à venir
Activités de l'Agence			
Contrôles au niveau de l'entité[5]	Terminés	Terminés	2014-2015
Contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC[5]	Terminés	Terminés	2014-2015
Immobilisations corporelles	Terminés	Terminés	2014-2015
Approvisionnement et données du fichier maître des fournisseurs	Terminés	Terminés	2015-2016
Livre de paie	Terminés	Terminés	2014-2015
Budget et prévisions	Terminés	Terminés	2014-2015
Clôture financière et rapports financiers	Terminés	Terminés	2015-2016

1 La fréquence de la surveillance continue des secteurs de contrôles clés est fondée sur une évaluation des risques et s'étale sur un cycle de trois ans.

2 Les tests de l'efficacité conceptuelle ont été exécutés en 2013-2014 en tant que portée partielle du programme de l'impôt sur le revenu des particuliers T1. Il fera partie intégrante de ce programme dans les années futures.

3 Le système T1 existant fait l'objet d'améliorations grâce à l'initiative de la restructuration des systèmes T1. Cette initiative est un projet pluriannuel qui va modifier considérablement les systèmes et les processus opérationnels liés au traitement des déclarations T1. En raison de l'ampleur de ces changements, il a été déterminé que les tests de l'efficacité conceptuelle des nouveaux processus et systèmes seraient appropriés en tant que prochaine étape.

4 L'ARC effectue les tests de préparation pour les missions liées aux APF avec les provinces et les territoires et soumet les résultats avec un rapport d'évaluation des contrôles au BVG qui effectue des audits en vertu de la norme canadienne de missions de certification 3416. Les évaluations des contrôles liées aux APF ne sont pas soumises à une phase habituelle de surveillance continue, car une réévaluation complète est nécessaire afin de tester toutes les activités de contrôle et d'avoir l'assurance que le programme d'impôt sur le revenu choisi est toujours conçu et opère efficacement. Pour cette raison, le moment et la fréquence de ces audits de contrôles sont déterminés en collaboration avec le BVG et continueront d'être menées en rotation sur une base annuelle tant et aussi longtemps que les accords de perception fiscale seront en place.

5 Les contrôles au niveau de l'entité et les contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC sont également évalués par les projets des activités administrées.

Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non auditée

Renseignements sur le rendement financier – crédits parlementaires

Introduction

Cette section du Rapport annuel au Parlement 2013-2014 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 2013-2014. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacun des programmes et satisfont aux exigences visant les rapports annuels au Parlement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus de ces exigences, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats et de la situation financière nette de l'Agence audité - Activités de l'Agence à la page 118 comprend les éléments comme les services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 118.

L'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au Rapport sur les plans et priorités de 2013-2014. Tel qu'indiqué par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce Rapport annuel compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence du revenu du Canada

	(en dollars)	(ETP)
Budget principal des dépenses[1]	4 376 823 253	39 371
Dépenses prévues[2]	4 370 563 206	39 371
Autorisations totales[3]	4 404 573 298	-
Dépenses réelles	4 062 859 356	38 729

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 3 785,1 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3b à la page 119 fait le rapprochement avec le coût net des opérations dans le rapport annuel. Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 062,9 millions de dollars indiquées dans cette section, nous incluons les 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'oeuvre*, 42,3 millions de dollars; et les paiements des allocations spéciales pour enfants, 235,4 millions de dollars.

Vue d'ensemble

En 2013-2014, le Parlement a approuvé 4 276,8 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2013-2014 a été rajusté afin d'inclure :

- 299,8 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2012-2013;
- 84,0 millions de dollars pour les versements d'indemnité de départ, de prestations parentales et de crédits de congés annuels acquis;
- 5,9 millions de dollars pour le financement de diverses conventions collectives;
- 16,3 millions de dollars pour un rajustement aux coûts des régimes d'avantages sociaux des employés;
- 1,4 millions de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- 240,7 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*;
- 29,8 millions de dollars pour un rajustement à la baisse aux revenus disponibles pour la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada et à la province de l'Ontario;
- 6,6 millions de dollars pour un transfert à Services partagés Canada afin d'ajuster le montant transféré initialement; et
- 2,6 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des paiements d'allocation spéciale pour enfants.

Cela a résulté en des autorisations approuvées totales de 4 404,6 millions de dollars pour 2013-2014, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 3,0 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 404,6 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 062,9 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 341,7 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées principalement aux campagnes publicitaires du gouvernement, aux services de locaux et de biens immobiliers et aux régimes d'avantages sociaux associés à la conversion des coûts de fonctionnement vers les coûts de personnel, le résiduel de 339,2 millions de dollars peut être utilisé par l'ARC en 2014-2015 en vertu de l'autorisation biennale de dépenser. Ce montant représente 7,7 % des autorisations totales.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans l'utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2013-2014 a été légèrement plus élevée que d'habitude en raison des mesures de restriction que l'ARC a introduites en réponse au gel du budget de fonctionnement mis en œuvre par le gouvernement dans le budget de 2010 et l'examen des dépenses du Budget 2012. 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 2014-2015, y compris les sommes réservées en prévision des futures ententes salariales pour la période de gel du budget de fonctionnement.

Revenus administrés par l'Agence du revenu du Canada

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 359,9 milliards de dollars en 2013-2014, ce qui représente une hausse de 3,8 % par rapport aux 346,8 milliards de dollars administrés en 2012-2013.

(en dollars)	**2013-2014**	**2012-2013**
Gouvernement fédéral	222 307 552 000	210 265 776 000
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	94 295 236 000	94 829 576 000
Régime de pensions du Canada	43 264 617 000	41 742 977 000
Total	359 867 405 000	346 838 329 000

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Vérifications internes et évaluations
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Renseignements sur les dépenses de projets
- Rapport sur les frais d'utilisation