Automne 2016

Rapports du vérificateur général du Canada

RAPPORT 2

Les oppositions en matière d'impôt sur le revenu — Agence du revenu du Canada

Bureau du vérificateur général du Canada

Office of the Auditor General of Canada

Rapport d'audit de performance

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

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

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

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

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

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

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

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le vérificateur général du Canada, 2016.

N° de catalogue FA1-2016/2-1F-PDF
ISBN 978-0-660-06572-4
ISSN 1701-5413

Table des matières

Introduction 1

Information générale 1

Objet de l'audit 3

Constatations, recommandations et réponses 4

Traitement des oppositions et mesure des résultats 4

Un manque d'efficience dans les processus de l'Agence du revenu du Canada a causé des retards dans le règlement des oppositions 6

La méthode utilisée par l'Agence pour mesurer le caractère opportun de ses activités n'était ni cohérente ni complète, et elle ne donnait pas la mesure exacte du temps mis à traiter une opposition 11

Communication des résultats des oppositions au sein de l'Agence du revenu du Canada 17

Soixante-cinq pour cent des oppositions ont été rendues en faveur des contribuables, en tout ou en partie 18

L'Agence n'a pas communiqué de façon adéquate l'information et les résultats relatifs aux décisions, ce qui a limité sa capacité d'améliorer son rendement 22

Conclusion 26

À propos de l'audit 27

Tableau des recommandations 30

Annexe 34

Résultats des décisions concernant les oppositions pour les exercices 2011-2012 à 2015-2016 34

Introduction

Information générale

Processus d'opposition

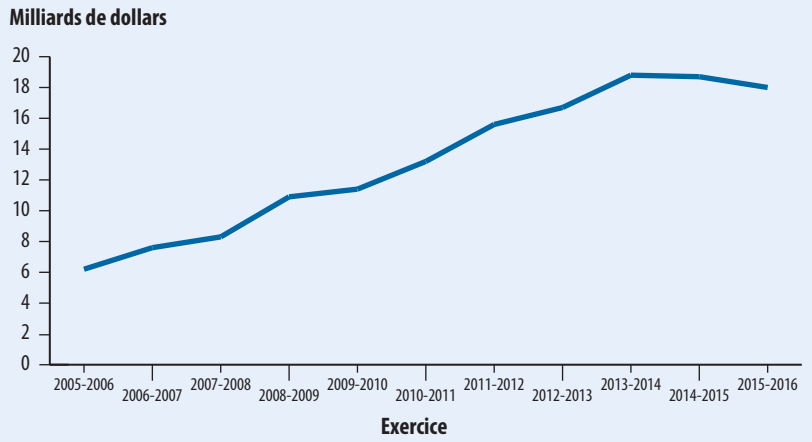
2.1 Le régime fiscal du Canada se distingue par le fait que ce sont les contribuables qui produisent eux-mêmes leurs déclarations de revenus. Ce régime est assujetti à des lois fiscales, notamment la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Une fois que les contribuables ont soumis leur déclaration de revenus à l'Agence du revenu du Canada, celle-ci produit un avis de cotisation qui vient modifier ou non la déclaration de revenus. L'Agence peut également émettre un avis de nouvelle cotisation à une date ultérieure, et ce, pour différentes raisons. À titre d'exemple, une nouvelle cotisation peut être produite lorsque l'Agence constate que des revenus d'emploi n'ont pas été communiqués dans les déclarations de revenus, ou encore à la suite de l'audit d'une déclaration de revenus. En outre, l'Agence peut émettre un avis de détermination en raison de questions comme l'admissibilité du contribuable au crédit d'impôt pour personnes handicapées. Dans le présent rapport, le terme « cotisation » englobe un avis de première cotisation, une nouvelle cotisation et un avis de détermination, et les termes « déclarations de revenus » et « contribuables » visent à la fois les particuliers et les sociétés.

2.2 Les contribuables qui ne sont pas d'accord avec la cotisation émise par l'Agence à la suite de leur déclaration de revenus ont accès à divers recours pour résoudre leurs différends. S'ils veulent présenter des renseignements nouveaux ou supplémentaires ou demander un examen approfondi de leurs cotisations, les contribuables peuvent communiquer avec l'Agence par téléphone, par écrit ou par Internet. Les contribuables ont le droit de présenter des oppositions, que l'Agence est tenue d'examiner de façon impartiale et en temps opportun.

2.3 L'Agence du revenu du Canada gère le processus d'opposition par l'entremise de sa Direction générale des appels. Les décisions de l'Agence en ce qui concerne les oppositions reposent sur des examens impartiaux des faits pertinents et des lois applicables. Si les contribuables n'acceptent pas les décisions de l'Agence, ils peuvent interjeter appel auprès de la Cour canadienne de l'impôt, puis de la Cour d'appel fédérale et, enfin, de la Cour suprême du Canada.

2.4 Au cours de l'année civile 2014, l'Agence a examiné approximativement 29 640 000 déclarations de revenus, le montant d'impôt connexe s'élevant à près de 235 milliards de dollars. Toujours au cours de cette année civile, les contribuables ont déposé 66 864 oppositions, pour un montant d'impôt contesté de 4,8 milliards de dollars.
Au 31 mars 2016, 171 744 oppositions relatives à l'impôt sur le revenu des particuliers ou des sociétés étaient en attente d'un règlement, pour un montant total de plus de 18 milliards de dollars d'impôt fédéral (voir la pièce 2.1).

Pièce 2.1 Montant d'impôt fédéral faisant l'objet d'un différend en attente de règlement (valeur à la fin de l'exercice)



Source : Selon les données de l'Agence du revenu du Canada pour toutes les oppositions en matière d'impôt sur le revenu pour la période de dix ans terminée le 31 mars 2016

Rôles et responsabilités

2.5 L'Agence du revenu du Canada voit à l'application des lois et des règlements qui concernent l'impôt sur le revenu. Son mandat consiste à administrer les impôts, les avantages et les programmes connexes et à vérifier que les contribuables respectent la *Loi de l'impôt sur le revenu* et les lois connexes au nom des gouvernements au Canada. Pour s'acquitter de son mandat, l'Agence s'appuie sur plusieurs directions générales, dont la Direction générale des appels.

2.6 Au paragraphe 165(3), la *Loi de l'impôt sur le revenu* prescrit ce qui suit : « Sur réception de l'avis d'opposition, le ministre, avec diligence, examine de nouveau la cotisation et l'annule, la ratifie ou la modifie ou établit une nouvelle cotisation. Dès lors, il avise le contribuable de sa décision par écrit ».

2.7 Les contribuables qui n'acceptent pas la décision de l'Agence en ce qui concerne leur opposition peuvent interjeter appel devant les tribunaux. Le ministère de la Justice Canada est chargé de défendre les cotisations de l'Agence devant les tribunaux. Si la cour donne raison au contribuable, l'Agence collabore avec ce ministère. Si la décision soulève des questions fiscales potentiellement litigieuses ou a des répercussions importantes sur les revenus fiscaux, l'Agence collabore avec le ministère des Finances Canada pour déterminer si elle interjettera appel de la décision du tribunal. Le cas échéant, l'Agence indique au ministère des Finances Canada si des modifications législatives devraient être considérées. La responsabilité de proposer des changements à la *Loi de l'impôt sur le revenu* revient au ministère des Finances Canada.

Objet de l'audit

2.8 Cet audit visait à déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait de manière efficiente le processus d'opposition en matière d'impôt sur le revenu. Pour évaluer l'efficience, nous avons examiné combien de temps il fallait à l'Agence pour rendre ses décisions sur les oppositions présentées par les contribuables. Nous avons aussi examiné les diverses étapes du traitement d'une opposition pour trouver la source des retards. Pour ce qui est des appels en matière d'impôt sur le revenu, nous avons examiné la manière dont l'Agence utilisait et communiquait l'information relative aux décisions des tribunaux.

2.9 Cet audit est important parce que les contribuables qui ne sont pas satisfaits de leur avis de cotisation ont le droit à un examen impartial et en temps opportun de leur déclaration de revenus. Les retards indus peuvent occasionner des coûts importants en temps et en ressources pour les contribuables et l'Agence.

2.10 Nous n'avons pas examiné le processus d'appel des tribunaux, ni l'examen de la façon dont le rendement lié aux appels devant les tribunaux était mesuré, ni la validité des décisions relatives aux avis de cotisation. Nous n'avons pas non plus examiné les avis d'opposition ni les appels relatifs à la taxe sur les biens et les services, au régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi.

2.11 Au cours de notre audit, nous avons examiné les oppositions aux avis de cotisation ayant trait aux déclarations de revenus de particuliers et de sociétés qui ont été résolues pendant la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016. Dans certains de ces dossiers, l'Agence avait repéré de possibles **groupes d'évitement fiscal**.

2.12 L'Agence classe les oppositions en deux catégories, soit comme « dossiers de groupe » ou « dossiers hors groupe ». Un dossier de groupe réunit les oppositions de même nature ou les oppositions similaires, que l'Agence considère comme étant des opérations d'évitement fiscal. Pour des raisons d'efficience et de cohérence, l'Agence a pour pratique de ne pas traiter les oppositions des dossiers de groupe tant que la réponse définitive au sujet d'un cas type qui a donné lieu à une opposition en la matière n'a pas été prise. Si le contribuable du cas type interjette appel de la décision de l'Agence, la décision peut être retardée jusqu'à ce que son appel ait été entendu dans le système judiciaire. Ce processus peut prendre plusieurs années, selon le calendrier des tribunaux, les arriérés et les mesures prises

---

Groupe d'évitement fiscal — Contribuables qui déploient des efforts similaires pour réduire ou éliminer les impôts au moyen d'opérations qui contreviennent à des dispositions précises de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ou au moyen d'opérations qui, bien que conformes à la lettre de la *Loi*, n'en enfreignent pas moins l'esprit et l'intention.

Source : Adapté de données tirées du site Web de l'Agence du revenu du Canada

par les contribuables. Au cours de la période de cinq exercices s'étant terminée le 31 mars 2016, l'Agence a réglé 366 905 oppositions, dont 223 739 (61 %) étaient des dossiers hors groupe.

2.13 Sauf indication contraire, l'analyse que nous présentons dans ce rapport est fondée sur l'examen de dossiers hors groupe. Nous avons ciblé ces dossiers pour éviter la confusion et les distorsions au chapitre des délais de traitement pouvant résulter de l'utilisation de diverses approches par l'Agence pour régler les dossiers, notamment l'approche du cas type. L'annexe présente les résultats comparatifs des dossiers de groupe et des dossiers hors groupe.

2.14 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport (voir pages 27 à 29), donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations, recommandations et réponses

Traitement des oppositions et mesure des résultats

Message général ➔

2.15 Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada avait mis trop de temps à traiter les oppositions en matière d'impôt sur le revenu, ce qui avait contribué à créer un arriéré dans les oppositions en attente de règlement. Nous avons aussi constaté que l'Agence n'avait pas mesuré adéquatement les résultats liés à son rendement. En effet, le temps de traitement d'une opposition, tel que calculé par l'Agence, était beaucoup plus court que la période d'attente réelle des contribuables. La façon dont l'Agence mesurait le rendement ne prenait pas en compte certaines étapes du processus d'opposition; par conséquent, les résultats que l'Agence communiquait sur son rendement au chapitre du temps de traitement des oppositions étaient inexacts.

2.16 Ces constatations sont importantes parce qu'en vertu de la *Charte des droits du contribuable* de l'Agence, les contribuables ont droit à un examen formel et à un appel, le cas échéant. Ils ont également le droit de recevoir de l'information en temps opportun. Plus le traitement des oppositions est long, plus le coût pour les contribuables est élevé. Pour éviter que des frais d'intérêts supplémentaires s'accumulent, les contribuables peuvent payer le montant en litige au moment de déposer leur opposition ou en tout temps lorsqu'il y a un solde en souffrance. Autrement, ils doivent payer plus tard l'intérêt accumulé si leur opposition est rejetée. Les contribuables s'exposent ainsi à des frais élevés puisque l'Agence peut prendre des mois, voire des années avant de rendre sa décision.

2.17 L'Agence doit prendre en compte toutes les étapes de son processus pour mesurer et communiquer le temps de traitement d'une opposition. Sans cette information, les contribuables ne sont pas en mesure de déterminer pendant combien de temps ils devront attendre pour obtenir la décision relative à leur opposition, et l'Agence ne peut savoir si elle s'acquitte mieux ou moins bien de son mandat consistant à examiner les oppositions en temps opportun.

Contexte

2.18 Comme il est mentionné dans l'introduction, présenter une opposition constitue l'un des divers recours auxquels un contribuable a accès pour résoudre un différend à propos de son avis de cotisation sans passer par les tribunaux. Le contribuable qui est en désaccord avec la décision que l'Agence a rendue sur son opposition peut recourir au processus d'appels. La Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada a le mandat de se pencher de manière équitable et impartiale sur l'opposition présentée par un contribuable, de prendre la décision d'accepter ou de rejeter cette opposition, et d'en informer le contribuable. Même si le sujet des appels en matière d'impôt auprès des tribunaux n'était pas dans la portée de notre audit, nous avons examiné la manière dont l'Agence utilisait et communiquait l'information relative aux décisions des tribunaux.

2.19 En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, l'Agence est tenue d'examiner les oppositions et d'aviser le contribuable de sa décision par écrit. Bien qu'elle ne précise pas le temps que devrait prendre l'Agence pour rendre sa décision sur une opposition, la *Loi* mentionne que l'Agence doit procéder « avec diligence ». La *Charte des droits du contribuable* de l'Agence reconnaît aux contribuables le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns, sans toutefois définir ce qu'elle entend par « opportuns ».

2.20 En vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'Agence est tenue de présenter au ministre du Revenu national un rapport annuel de ses activités, qui doit être déposé devant le Parlement. Le rapport doit montrer les résultats de l'Agence par rapport aux objectifs en matière de rendement fixés dans le plan d'entreprise. Ces objectifs comportent des indicateurs et des cibles concernant l'examen en temps opportun des oppositions en matière d'impôt sur le revenu. Le terme « indicateur » fait référence à ce qui est mesuré – par exemple accuser réception de l'opposition d'un contribuable dans un délai de 30 jours. Le terme « cible » fait référence à l'objectif de l'Agence pour ce qui est de satisfaire à cet indicateur – par exemple accuser réception de l'opposition du contribuable dans un délai de 30 jours dans 85 % des cas.

Un manque d'efficience dans les processus de l'Agence du revenu du Canada a causé des retards dans le règlement des oppositions

Ce que nous avons constaté

2.21 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas résolu en temps opportun les oppositions en matière d'impôt sur le revenu.

2.22 La capacité de l'Agence à réduire les retards était restreinte. Dans certains cas, l'Agence dépendait de parties externes, comme lorsqu'elle attendait des renseignements des contribuables. Cependant, nous avons constaté que certains processus de l'Agence causaient des retards. Nous avons aussi constaté que l'Agence ne communiquait pas avec les contribuables suffisamment tôt dans le processus d'opposition pour obtenir les renseignements requis et qu'elle ne les informait pas du temps estimatif qu'il lui faudrait pour rendre sa décision.

2.23 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- la communication des délais prévus;
- la gestion de l'arriéré grandissant;
- les délais de traitement et la justification des retards.

Importance de cette constatation

2.24 Cette constatation est importante parce que les retards dans le processus d'opposition de l'Agence allongent le temps d'attente de la décision. Les contribuables ont besoin de connaître la durée prévue du processus d'opposition, car cette information pourrait influer sur leur décision de s'opposer ou non à une cotisation. L'Agence impose des intérêts et des pénalités sur les impôts cotisés, mais pas sur les impôts payés. Un contribuable qui présente une opposition peut payer le montant d'impôt contesté immédiatement, en tout ou en partie, ou il peut attendre que l'Agence ait rendu sa décision. Si l'opposition est acceptée, le contribuable reçoit un intérêt sur les impôts qu'il a payés dès le début du processus d'opposition. L'intérêt est fixé à 1 % pour les sociétés et à 3 % pour les particuliers, et ces intérêts deviennent des revenus imposables à déclarer par le contribuable. Si l'opposition est rejetée, le contribuable doit payer un intérêt de 5 % sur le montant d'impôt contesté qu'il n'a pas payé à l'avance, et cet intérêt n'est pas déductible d'impôt. Ces taux d'intérêt peuvent être modifiés chaque trimestre.

2.25 De plus, les retards dans le traitement des oppositions représentent des coûts en temps et en argent pour l'Agence. Au cours de l'exercice 2014-2015, l'Agence a déclaré avoir consacré aux oppositions en matière d'impôt sur le revenu, aux déterminations et aux appels auprès des tribunaux 1 138 employés équivalents temps plein et avoir dépensé 148 millions de dollars au titre des salaires et autres frais généraux connexes.

Recommandations

2.26 Nos recommandations relativement aux secteurs examinés sont présentées aux paragraphes 2.31, 2.34 et 2.39.

Analyse à l'appui de la constatation

2.27 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné si le processus d'opposition avait favorisé le traitement en temps opportun des oppositions en matière d'impôt sur le revenu.

2.28 **La communication des délais prévus** — Lorsque l'Agence reçoit un avis d'opposition, elle entre des données comme les dates clés et le **niveau de complexité** de l'opposition dans un système d'information. Ensuite, l'Agence envoie un accusé réception par écrit au contribuable pour l'informer qu'elle a reçu son avis d'opposition, ajoute le dossier à la liste des oppositions à régler, et attend qu'un agent des appels soit disponible pour examiner le dossier.

2.29 Le délai que l'Agence s'est fixé comme cible pour accuser réception d'une opposition par écrit est de 30 jours à partir de la date où le contribuable a présenté son opposition. Nous avons constaté que l'Agence respectait en général cette échéance. Cet accusé de réception sert aussi à communiquer au contribuable le temps d'attente à prévoir avant qu'un agent des appels communique avec lui. Au cours de l'exercice 2015-2016, le temps d'attente a varié de trois mois à un an dans le cas des dossiers de complexité faible et moyenne. Pour les dossiers à complexité élevée, l'Agence n'a pas communiqué aux contribuables combien de temps ils devraient attendre avant qu'un agent des appels communique avec eux et commence à examiner leur opposition.

2.30 Bien que nous ayons constaté que l'accusé de réception indiquait au contribuable les délais prévus avant qu'un agent ne communique avec lui, cet accusé de réception ne mentionnait pas combien de temps serait nécessaire, en moyenne, pour résoudre l'opposition. Cette information n'était pas non plus accessible au public. Au moment de présenter son opposition, le contribuable ne savait combien de temps il faudrait en moyenne à l'Agence pour la résoudre.

Niveau de complexité — Échelle servant à segmenter les oppositions en catégories selon l'étendue de la recherche nécessaire pour régler le dossier. Les oppositions à faible complexité demandent l'application de dispositions de base de la loi. Les oppositions à complexité moyenne concernent des opérations plus complexes et demandent donc l'application de dispositions plus complexes de la loi. Les oppositions à complexité élevée concernent des dossiers d'envergure (par exemple, des dossiers d'opérations internationales ou de multinationales) et les dossiers d'évitement fiscal.

Source : Adapté du *Résumé du Plan d'entreprise 2015-2016 à 2017-2018* de l'Agence du revenu du Canada

2.31 **Recommandation —** L'Agence du revenu du Canada devrait communiquer aux contribuables les délais prévus pour résoudre leur opposition. Ces délais devraient être déterminés selon le niveau de complexité des oppositions.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada communique actuellement les délais estimés pour la communication avec le contribuable et le début du travail lié à son opposition au moyen d'un accusé de réception. Au cours du présent exercice, ces renseignements seront améliorés afin de fournir un délai estimé plus précis quant à la réception d'une réponse définitive sur les oppositions. Les délais établis et actuels liés à la complexité commenceront à être partagés avec le grand public sur le site Web de l'Agence d'ici la fin de l'exercice 2016-2017.*

De plus, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017, l'Agence précisera, sur son site Web externe, les étapes à suivre pour résoudre les différends des contribuables, incluant l'exigence de fournir tout renseignement pertinent.

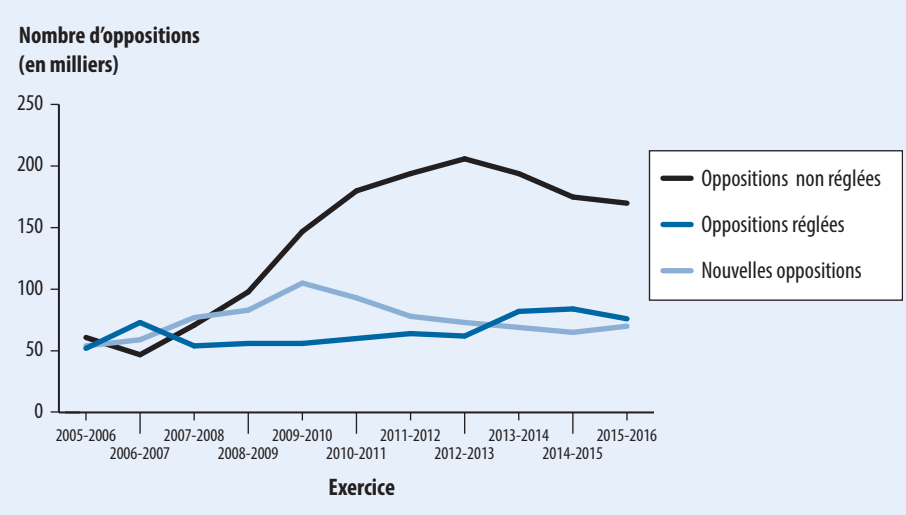
2.32 **La gestion de l'arriéré grandissant —** La Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada a enregistré une croissance soutenue du nombre d'oppositions présentées par les contribuables. Les représentants de l'Agence nous ont indiqué que cette croissance résultait à la fois des mesures prises par les contribuables, et des efforts déployés par l'Agence pour recenser les contribuables qui ne payaient pas les montants appropriés d'impôt sur leurs revenus et leur émettre de nouvelles cotisations.

2.33 Nous avons constaté que le taux de croissance du nombre des oppositions dépassait de loin celui des ressources que l'Agence leur consacrait. Au cours des dix derniers exercices, la liste des oppositions non réglées en matière d'impôt a augmenté de 171 %, passant de 63 384 à 171 744, tandis que le nombre des employés chargés de les résoudre est passé de 998 à 1 138, soit une augmentation de 14 %. Nous avons constaté que cette hausse considérable du nombre d'oppositions non réglées avait nui à la capacité de l'Agence de traiter les oppositions en temps opportun. Bien que la liste ait diminué au cours des trois dernières années, nous avons constaté que pour l'exercice 2015-2016, le nombre de nouvelles oppositions avait augmenté tandis que le nombre d'oppositions réglées avait diminué (voir la pièce 2.2). Ces variations correspondent au nombre réel d'employés attitrés au traitement des oppositions :

- 1 058 employés au cours de l'exercice 2012-2013;
- 1 275 employés au cours de l'exercice 2013-2014;
- 1 138 employés au cours de l'exercice 2014-2015.

Si la tendance se maintient, la liste s'allongera à nouveau, ce qui nuira à la capacité de l'Agence de résoudre les oppositions en temps opportun.

Pièce 2.2 La liste des oppositions non réglées en matière d'impôt de l'Agence a augmenté de 171 % au cours des dix derniers exercices



Source : Selon les données de l'Agence du revenu du Canada pour toutes les oppositions en matière d'impôt sur le revenu pour la période de dix ans terminée le 31 mars 2016

2.34 **Recommandation** — L'Agence du revenu du Canada devrait élaborer et mettre en œuvre un plan d'action assorti d'échéances et de cibles précises pour réduire l'arriéré des oppositions non réglées et ainsi le ramener à un niveau raisonnable.

Réponse de l'Agence — *Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada a identifié certains secteurs présentant des retards dans le processus d'opposition et élaborera une stratégie visant à réduire les arriérés d'oppositions non réglées qui optimisera ses processus et ses ressources disponibles afin de répondre aux contribuables en temps opportun.*

Cette stratégie sera mise au point au début de 2017. Le travail est en cours. Celui-ci permettra de tirer profit des renseignements supplémentaires découlant de l'examen des processus qui sera mené.

2.35 **Les délais de traitement et la justification des retards** — Les représentants de l'Agence nous ont dit que le traitement des oppositions était souvent retardé parce qu'il manquait des renseignements essentiels pour pouvoir régler les avis d'opposition provenant des contribuables. Par exemple, à la réception de l'avis d'opposition par l'Agence, le motif de l'opposition n'était pas toujours clair ou les éléments probants étayant l'opposition étaient manquants. Si le contribuable avait présenté un avis d'opposition complet et exact, le temps requis pour traiter l'opposition aurait été réduit.

2.36 Dans la plupart des cas, l'agent des appels était le premier intervenant à déterminer que certains renseignements étaient manquants et à les demander au contribuable. Cependant, la plupart des oppositions n'avaient été assignées à des agents des appels que plusieurs mois après leur réception, ce qui a retardé la demande de renseignements au contribuable. Nous avons constaté qu'au cours de la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016, l'Agence avait mis en moyenne 150 jours pour affecter un agent des appels à une opposition, à compter de la date de la mise à la poste de l'avis d'opposition par le contribuable. Si l'Agence avait déterminé qu'il manquait certains renseignements et qu'elle les avait demandés aux contribuables dès la réception des avis d'opposition, les délais de traitement des oppositions auraient pu être écourtés.

2.37 Lorsque les agents des appels ont besoin d'une assistance technique, ils peuvent renvoyer des oppositions à d'autres secteurs de l'Agence. Nous avons constaté que les agents des appels pouvaient parfois attendre des mois, voire des années, avant de recevoir des réponses à leurs dossiers. Nous avons analysé les oppositions réglées au cours des cinq derniers exercices et constaté que 6 % de ces oppositions avaient nécessité des renvois à d'autres secteurs de l'Agence. Selon la base de données de l'Agence, les agents des appels avaient attendu en moyenne 401 jours avant de recevoir une réponse.

2.38 Comme il est mentionné au paragraphe 2.28, l'Agence catégorise les dossiers en fonction de leur niveau de complexité. Au cours des cinq derniers exercices, l'Agence a pris le nombre suivant de jours, en moyenne, pour résoudre les différents types d'oppositions, à compter de la date à laquelle les contribuables les ont présentés :

- 143 jours pour les oppositions à faible complexité;
- 431 jours pour les oppositions à complexité moyenne;
- 896 jours pour les oppositions à complexité élevée.

Lorsque nous avons examiné toutes les oppositions réglées, nous avons constaté qu'il avait fallu cinq ans ou plus à l'Agence pour résoudre environ 79 000 oppositions, dont 76 000 étaient des dossiers de groupe. Ces 79 000 oppositions représentaient un montant d'impôt contesté d'environ 3,8 milliards de dollars. De ce nombre, 7 800 oppositions, dont 7 400 étaient des dossiers de groupe, ont été réglées au bout de dix ans ou plus. Ces 7 800 oppositions représentaient un montant d'impôt contesté d'environ 842 millions de dollars. À notre avis, l'Agence ne s'est pas acquittée de son mandat d'examiner en temps opportun les oppositions en matière d'impôt sur le revenu.

2.39 **Recommandation** — L'Agence du revenu du Canada devrait effectuer un examen complet du processus d'opposition pour recenser et mettre en œuvre les améliorations qui lui permettraient de résoudre les oppositions en temps plus opportun.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. À compter de l'automne 2016, l'Agence du revenu du Canada effectuera un examen du processus d'opposition en tenant compte des améliorations continues planifiées et des suggestions reçues des agents des appels pendant l'exercice 2015-2016, dans le but de déterminer et résoudre les retards du processus, tout en considérant les ressources disponibles.*

En outre, débutant au cours de l'exercice 2017-2018, dans le cadre de l'étape initiale de réception et de l'examen préliminaire de sélection des oppositions, on communiquera au besoin avec les contribuables afin qu'ils fournissent tout renseignement manquant pour s'assurer que le dossier soit complet lorsque celui-ci est attribué aux fins de règlement.

La méthode utilisée par l'Agence pour mesurer le caractère opportun de ses activités n'était ni cohérente ni complète, et elle ne donnait pas la mesure exacte du temps mis à traiter une opposition

Ce que nous avons constaté

2.40 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas communiqué des indicateurs et des cibles cohérents et complets pour mesurer le rendement du processus d'opposition.

2.41 Nous avons constaté qu'au moment de mesurer le temps requis pour examiner les oppositions, l'Agence avait exclu certaines étapes du processus. Par conséquent, l'Agence ne déclarait pas le temps réel ou moyen mis à examiner les oppositions. Elle ne pouvait donc pas déterminer si elle s'acquittait de son mandat pour ce qui est d'examiner les oppositions en temps opportun. Elle ne donnait pas non plus une idée exacte du laps de temps moyen pendant lequel les contribuables avaient attendu la décision concernant leur opposition. Nous avons aussi constaté qu'aucune information n'était publiée au sujet du temps d'attente que les contribuables devaient prévoir avant que leur opposition soit résolue par l'Agence. Enfin, nous avons constaté que les données du système d'information de l'Agence comportaient des erreurs qui rendaient encore plus difficile l'obtention de résultats exacts.

2.42 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- ce qu'on entend par « en temps opportun »;
- les indicateurs de la Direction générale des appels;
- les rapports externes;
- les erreurs de données.

Importance de cette constatation

2.43 Cette constatation est importante parce que si l'Agence ne mesure pas de manière exacte et exhaustive le temps requis pour traiter les oppositions, elle ne peut pas savoir si elle s'acquitte de son mandat de procéder à l'examen des oppositions en temps opportun. Et en ne sachant pas cela, l'Agence ne peut fournir au Parlement de l'information complète et exacte sur son rendement par rapport aux objectifs énoncés dans son rapport annuel.

2.44 En outre, les contribuables ont besoin de renseignements exacts sur les délais prévus pour traiter leur opposition au moment de décider s'ils devraient présenter une opposition ou opter pour une autre façon de résoudre leur différend.

2.45 Enfin, cette constatation est importante parce que des erreurs de données dans le système d'information de l'Agence empêchent celle-ci de mesurer son rendement et de communiquer les résultats avec exactitude.

Recommandations

2.46 Nos recommandations relativement aux secteurs examinés sont présentées aux paragraphes 2.50, 2.57 et 2.62.

Analyse à l'appui de la constatation

2.47 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné si les indicateurs de rendement de l'Agence et les cibles connexes étaient cohérents et exhaustifs, et si les résultats obtenus brossaient un tableau exact du laps de temps moyen pendant lequel les contribuables attendaient une décision concernant leur opposition. Nous avons aussi examiné si ces indicateurs fournissaient de l'information suffisante aux contribuables et au Parlement sur le rendement de l'Agence.

2.48 **Ce qu'on entend par « en temps opportun »** — Pour déterminer si l'Agence s'acquittait de son mandat d'examiner les oppositions en temps opportun, l'Agence aurait dû avoir défini ce qu'elle considérait comme un examen effectué en temps opportun. Ensuite, il lui aurait fallu élaborer, surveiller et communiquer les mesures de son rendement par rapport aux délais prévus. Nous avons constaté que l'Agence n'avait pas défini ce qu'elle entendait par « en temps opportun ». Elle n'avait pas défini ce qu'elle considérait comme un délai raisonnable pour régler les oppositions.

2.49 En l'absence d'une définition concrète de l'expression « en temps opportun », nous avons comparé le rendement de l'Agence à celui d'autres administrations fiscales semblables dans d'autres pays pour déterminer si les délais de traitement de l'Agence étaient comparables et raisonnables. Selon une étude comparative internationale (données de 2009) publiée en 2011 par l'agence du revenu du Royaume-Uni (la HM Revenue and Customs), parmi les sept pays visés par l'étude, le Canada était celui qui mettait le plus de temps à régler les oppositions. En effet, le Canada mettait en moyenne 276 jours à régler les oppositions comparativement

à 70 jours, en moyenne, pour les six autres pays. Ces résultats correspondent aux données affichées sur les sites Web respectifs des pays. Bien que chaque pays possède son propre système pour administrer les impôts et divers processus de règlement des différends, ce qui pourrait donner lieu à des écarts dans l'ensemble des résultats, la différence entre les résultats du Canada et ceux des autres pays est considérable.

2.50 **Recommandation —** L'Agence du revenu du Canada devrait définir ce qu'elle entend par « examen en temps opportun » pour le règlement d'une opposition. Elle pourrait s'informer auprès d'autres organisations comparables pour l'aider à déterminer ce qui serait un délai raisonnable.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. Pour l'exercice 2017-2018, l'Agence du revenu du Canada mettra en œuvre une norme pour le règlement d'oppositions de faible complexité, lesquelles représentent à peu près 60 % des arrivages annuels d'oppositions. Cette norme servira à répondre aux contribuables dans un délai de 180 jours concernant les oppositions de faible complexité, et ce, 80 % du temps. En outre, au fur et à mesure que les processus font l'objet de changement et que des gains d'efficience sont réalisés, l'Agence a l'intention d'améliorer cette norme de service en fonction des ressources disponibles.*

L'Agence possède l'information pour mesurer le temps nécessaire et dédié à régler les fichiers d'opposition et continuera à observer d'autres organisations comparables dans le but d'identifier des améliorations potentielles.

De plus, l'Agence mettra en place d'ici la fin de l'exercice 2016-2017 une mesure pour le règlement rapide d'oppositions à complexité moyenne, lesquelles représentent 35 % de l'arrivage, et publiera cette mesure au cours de l'exercice 2017-2018.

En dernier lieu, l'Agence continuera à surveiller les dossiers de grande complexité afin de veiller à ce que le temps de règlement soit proportionné à la complexité des oppositions.

2.51 **Les indicateurs de la Direction générale des appels —** Nous avons constaté que l'Agence n'avait pas élaboré un ensemble complet d'indicateurs pour mesurer le temps requis pour traiter une opposition ni fait rapport à ce sujet.

2.52 L'Agence s'était fixé des cibles relativement au temps qu'un agent des appels devait prendre pour régler une opposition, selon le niveau de complexité de l'opposition. L'Agence ne disposait pas d'indicateurs pour les autres étapes du processus de règlement des oppositions, par exemple les délais pour affecter les agents des appels aux oppositions ou pour faire un renvoi au sein de l'Agence (voir les paragraphes 2.36 et 2.37). De plus, l'Agence n'avait établi aucun indicateur général pour déterminer le délai raisonnable entre le moment où elle reçoit l'avis d'opposition et le moment où l'opposition est réglée.

2.53 Nous avons examiné le délai moyen pour affecter les agents des appels aux oppositions et le délai moyen pour en arriver à un règlement, pour les oppositions réglées dans la période de cinq exercices s'étant terminée le 31 mars 2016 (voir la pièce 2.3). Nous avons constaté qu'à partir du moment où une opposition était présentée par un contribuable, plusieurs mois s'écoulaient avant qu'un agent des appels soit affecté à l'opposition afin d'en amorcer l'examen.

Pièce 2.3 Au cours des cinq derniers exercices, l'Agence a pris des mois ou des années pour régler des oppositions en matière d'impôt sur le revenu

Niveau de complexité des oppositions	Nombre d'oppositions	Délai moyen avant qu'un agent des appels soit affecté à une opposition	Délai moyen depuis la réception jusqu'au règlement de l'opposition
Faible	135 610	104 jours	143 jours
Moyen	82 748	233 jours	431 jours
Élevé	3 867	204 jours	896 jours
Complexité non déterminée	1 514	48 jours	207 jours

Source : Selon les données de l'Agence du revenu du Canada pour les oppositions réglées durant la période de cinq ans terminée le 31 mars 2016

2.54 Afin que les cibles relatives au traitement des oppositions en temps opportuns soient exactes, elles doivent tenir compte du temps requis pour exécuter toutes les étapes du processus des oppositions qui sont sous le contrôle de l'Agence, et ce, à compter de la date de la mise à la poste de l'avis d'opposition par le contribuable. Ces étapes comprennent l'affectation des agents des appels aux dossiers et les renvois nécessaires au sein de l'Agence. Il est impossible d'obtenir une mesure précise du temps requis pour traiter les oppositions si certaines étapes du processus sont exclues de l'analyse. Notre recommandation sur les indicateurs et les cibles de rendement se trouve au paragraphe 2.57.

2.55 **Les rapports externes** — Les rapports externes de l'Agence ne fournissaient pas suffisamment d'information pour permettre une évaluation du rendement. Même si l'Agence disposait d'indicateurs et de cibles relativement au nombre de jours requis pour régler une opposition, ceux-ci ne permettaient pas de mesurer toutes les étapes du processus. Par ailleurs, les résultats n'ont pas été présentés au Parlement ni communiqués aux contribuables. Par exemple, dans le rapport annuel de l'Agence au Parlement pour l'exercice 2014-2015, l'indicateur de rendement clé correspondait au pourcentage de décisions concernant les oppositions en matière d'impôt sur le revenu qui avaient été rendues dans

les délais établis. La cible pour cet indicateur était de régler les oppositions présentées par les contribuables dans les délais établis pour 85 % des cas. Cependant, cet indicateur n'incluait ni le délai écoulé entre l'expédition par la poste des oppositions et l'affectation de celles-ci à des agents des appels, ni le temps requis lors de renvois à des conseillers de l'Agence ne faisant pas partie du personnel de la Direction des appels. Qui plus est, comme l'Agence n'avait pas déclaré quels étaient les délais établis, elle ne pouvait pas déterminer si elle avait atteint sa cible, ni présenter de rapport à cet effet.

2.56 Nous avons constaté que l'Agence avait souvent changé ses indicateurs et ses cibles au cours des années. Par conséquent, elle ne pouvait pas comparer son rendement d'une année donnée par rapport à celui d'autres années. Étant donné qu'elle n'était pas en mesure de comparer son rendement d'une année à l'autre, l'Agence ne pouvait pas déterminer si son rendement s'améliorait au fil du temps.

2.57 **Recommandation —** L'Agence du revenu du Canada devrait modifier ses indicateurs de rendement afin de pouvoir évaluer avec exactitude si elle s'acquitte de son mandat d'effectuer ses examens en temps opportun et de faire rapport à cet égard. Ces indicateurs devraient inclure toutes les étapes du processus à compter de la date à laquelle l'opposition a été présentée par le contribuable, et ils devraient être uniformes d'une année à l'autre de manière à ce que l'Agence puisse dégager des tendances et évaluer son rendement au fil du temps. L'Agence devrait également rendre compte de ces indicateurs, des cibles connexes et de ses résultats au Parlement et les communiquer aux contribuables.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada introduit actuellement de nouveaux indicateurs pour l'examen opportun des oppositions.*

Les indicateurs de rendement seront compris dans le Rapport ministériel sur le rendement de l'Agence. Cela vise non seulement à assurer une préparation de rapports uniformes au Parlement et aux contribuables, mais aussi à créer une occasion de surveiller et de modifier les indicateurs, au besoin.

De plus, l'Agence cherche toujours à améliorer la façon dont elle mesure la rapidité d'exécution. La méthode de mesure de la rapidité d'exécution actuelle est fondée sur la complexité des oppositions. Afin que les indicateurs soient valables pour les contribuables, l'Agence publiera une description de la complexité des oppositions sur son site Web d'ici la fin de l'exercice 2016-2017.

L'Agence examinera et modifiera ses procédures internes afin de mesurer le délai total au cours duquel l'opposition était sous son contrôle, dans le but de fournir aux contribuables une représentation plus complète du temps requis pour régler une opposition au moyen de son site Web, et ce, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017.

En plus de la mise en œuvre continue de mesures visant à rendre le processus d'opposition plus efficient, l'Agence continuera de s'efforcer d'améliorer sa mesure du rendement en révisant les cibles afin d'effectuer des examens plus rapides des oppositions.

2.58 **Les erreurs de données** — Nous avons examiné la base de données des oppositions réglées pour les dossiers de groupe et les dossiers hors groupe de la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016. Nous avons constaté qu'il y avait des erreurs dans les données, ce qui a rendu difficiles la mesure exacte du rendement et la communication des résultats.

2.59 Nous avons constaté que le système d'information de l'Agence ne comportait pas suffisamment de contrôles pour assurer l'intégrité des données. Par exemple, il était possible d'entrer une date de règlement d'une opposition antérieure à la date de la réception de l'opposition sans que le système ne signale l'erreur. Pour certaines oppositions, la date consignée pour la réception de l'avis d'opposition était postérieure à la date à laquelle l'agent des appels avait été affecté au dossier. Ainsi, nous avons constaté que 20 825 oppositions avaient des dates non valides (plus précisément, des erreurs dans la séquence des dates, par exemple la date de l'affectation d'un agent des appels à l'opposition qui était antérieure à la date de l'expédition par la poste de l'avis d'opposition par le contribuable).

2.60 Nous avons constaté que certains champs dans la base de données étaient vides. Par exemple, plus de la moitié des dossiers d'opposition ne comportaient aucune donnée sur le nombre d'heures travaillées par les agents des appels. Les représentants de l'Agence nous ont indiqué que le nombre d'heures travaillées par les agents des appels dans les dossiers à faible complexité n'était pas toujours consigné parce que cela n'était pas rentable pour ce type de dossier. Ces représentants nous ont également avisés que les heures de travail pour les dossiers de groupe n'étaient facturées qu'au dossier principal. L'Agence avait établi des cibles pour le nombre maximal d'heures de travail qu'un agent des appels devait consacrer à un dossier. Pour l'exercice 2015-2016, un maximum de 4,5 heures de travail devait être facturé pour les dossiers à faible complexité. Quant aux dossiers à complexité moyenne ou à complexité élevée, le nombre maximal d'heures de travail devant être facturé allait de 7 à 28 heures, selon la question en litige. Aucun nombre maximal d'heures de travail n'était fixé pour les dossiers de groupe et les dossiers d'envergure. Étant donné qu'aucune heure de travail n'avait été consignée pour plus de la moitié des dossiers, il a été impossible de déterminer dans quelle mesure l'Agence avait respecté ses cibles ayant trait au nombre maximal d'heures travaillées.

2.61 Les représentants de l'Agence nous ont aussi indiqué qu'il y avait des erreurs de code et des incohérences dans les données en ce qui concerne les renvois à l'administration centrale et au service des litiges.

Nous n'avons donc pas pu déterminer combien de dossiers les agents des appels avaient dû renvoyer pour obtenir des conseils auprès de l'administration centrale ou un avis juridique.

2.62 **Recommandation** — L'Agence du revenu du Canada devrait ajouter des contrôles adéquats à son processus d'opposition et à ses systèmes d'information pour assurer l'intégrité de ses données.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada est déterminée à s'assurer que les améliorations qui doivent être apportées à l'intégrité des données contenues dans son système d'information soient recensées et intégrées au processus d'entretien régulier du système. Les nouvelles validations de données seront intégrées au système actuel au cours des prochains cycles de lancement qui auront lieu à l'automne 2016, en mai 2017 et dorénavant. De plus, les améliorations aux instructions détaillées destinées aux agents sur la saisie de données seront communiquées et surveillées.*

À l'heure actuelle, en réponse à un examen de l'architecture organisationnelle, l'Agence élabore une proposition de modernisation des systèmes qui traitera des lacunes cernées en matière de besoins en données et de validations, et qui assurera un lien entre les autres systèmes de l'Agence, ce qui entraînera conséquemment la réduction du besoin associé aux exigences de la saisie manuelle et le renforcement de l'intégrité globale des données.

L'Agence s'assurera également que les contrôles procéduraux existants soient clairement communiqués aux agents des appels, que les contrôles supplémentaires nécessaires soient identifiés, et elle surveillera l'efficacité de ces contrôles.

Communication des résultats des oppositions au sein de l'Agence du revenu du Canada

Message général

2.63 Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'Agence n'avait pas adéquatement communiqué aux auditeurs, répartiteurs de l'impôt ou agents des appels l'information sur les décisions rendues relativement aux oppositions ou aux appels, ce qui a limité sa capacité d'apprendre et d'améliorer son rendement et ses processus. Nous avons aussi constaté que 65 % des oppositions qui avaient été acceptées et traitées par l'Agence du revenu du Canada avaient été résolues en faveur des contribuables pour la totalité ou une partie des montants d'impôt contestés.

2.64 Ces constatations sont importantes parce que, selon nous, l'annulation des décisions relatives aux cotisations dans le cadre du processus d'opposition ou d'appel devant les tribunaux peut indiquer la présence d'incohérences dans les processus d'établissement des cotisations

ou d'examen des oppositions. La communication d'information sur les cotisations annulées pourrait aider les auditeurs, les répartiteurs de l'impôt et les agents des appels à rendre des décisions justes et cohérentes, ce qui pourrait par la suite diminuer le nombre d'oppositions et d'appels.

Contexte

2.65 Lorsqu'un contribuable présente une opposition, l'Agence du revenu du Canada détermine si l'opposition devrait être acceptée ou rejetée. Si l'**opposition est rejetée**, l'Agence estime que la cotisation initiale est maintenue. Sinon, l'Agence procède à un examen impartial de l'opposition et rend ensuite sa décision.

2.66 Les oppositions examinées peuvent conduire à plusieurs résultats. L'agent des appels peut rendre une décision en faveur du contribuable. Par exemple, si un contribuable a déduit de son revenu des frais d'utilisation d'une automobile qui avaient été refusés dans un avis de cotisation, et que l'agent des appels constate que les éléments probants à l'appui de cette déduction sont suffisants, l'agent accorde la totalité de la déduction et modifie en conséquence le montant des impôts dus. Dans un tel cas, l'Agence estime que l'opposition est « acceptée en tout ». Toutefois, si l'agent des appels arrive à la conclusion, en fonction des éléments probants, que le montant des dépenses effectuées par le contribuable est inférieur au montant des dépenses réclamées, mais qu'une partie des dépenses est suffisamment étayée, il pourrait accorder une partie de la déduction. Dans un tel cas, l'Agence estime que l'opposition est « acceptée en partie ». Par ailleurs, si aucun élément probant n'appuie la réclamation, l'agent des appels la refusera et confirmera la cotisation.

Soixante-cinq pour cent des oppositions ont été rendues en faveur des contribuables, en tout ou en partie

Ce que nous avons constaté

2.67 Nous avons constaté qu'au cours des cinq derniers exercices, la moitié des oppositions que l'Agence du revenu du Canada avait reçues avaient été acceptées, en tout ou en partie. Toutefois, comme l'indique le paragraphe 2.65, les oppositions reçues par l'Agence n'ont pas toutes fait l'objet d'un examen; certaines ont été rejetées. Nous avons constaté que le taux d'oppositions acceptées en tout ou en partie augmentait à 65 % si on incluait seulement les dossiers que l'Agence avait étudiés et pour lesquels elle avait rendu une décision.

Oppositions rejetées — Les oppositions qui ne sont pas présentées dans le délai fixé ou qui ne respectent pas d'autres restrictions énoncées dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Toutes les oppositions sont examinées par des agents des appels pour déterminer si elles satisfont aux exigences en matière d'échéances et de restrictions. Les oppositions qui ne satisfont pas à ces exigences sont jugées invalides par l'Agence et ne sont pas étudiées pour en évaluer le bien-fondé et déterminer si elles devraient être acceptées, en tout ou en partie, ou refusées.

2.68 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- les décisions rendues en faveur des contribuables.

Importance de cette constatation

2.69 Cette constatation est importante parce que les décisions relatives aux oppositions qui ont été rendues en faveur des contribuables peuvent indiquer la présence de problèmes du côté de l'établissement des cotisations ou du traitement des oppositions. Chaque opposition traitée par l'Agence représente des coûts en temps et en ressources pour l'Agence et les contribuables. Les oppositions réglées en faveur des contribuables ont une incidence financière sur l'Agence, du fait qu'elles réduisent les revenus prévus.

Recommandation

2.70 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 2.77.

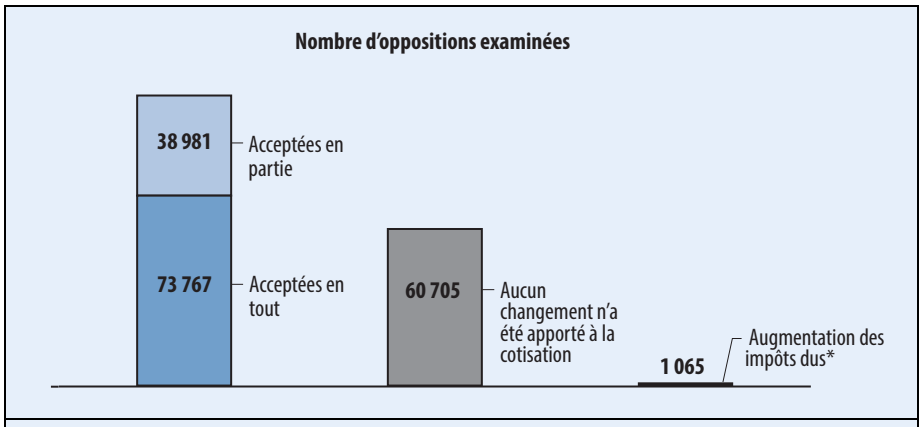
Analyse à l'appui de la constatation

2.71 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné les raisons pour lesquelles les décisions relatives aux oppositions étaient en faveur des contribuables. Nous n'avons pas examiné la validité des décisions rendues par l'Agence ou les tribunaux.

2.72 **Les décisions rendues en faveur des contribuables** — Des 223 739 oppositions qui ont été réglées au cours de la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016, l'Agence du revenu du Canada en a rejeté 49 221 et examiné 174 518. Nous avons constaté que 65 % des oppositions examinées ont donné lieu à une décision en faveur des contribuables, en tout ou en partie (voir la pièce 2.4). Compte tenu de ces décisions en faveur des contribuables, un montant d'impôt de 6,1 milliards de dollars sur un montant total d'impôts contestés de 11,6 milliards de dollars a été consenti aux contribuables, et la plupart des montants réclamés ont été acceptés en tout. Pendant cette même période, l'Agence a annulé près de 1,1 milliard de dollars correspondant aux pénalités et aux intérêts liés à ces oppositions.

2.73 Les cotisations ont été annulées pour divers motifs, par exemple à la suite de la présentation par le contribuable de nouveaux renseignements pour étayer une opposition. Dans d'autres cas, l'Agence peut avoir accepté une opposition parce que le répartiteur de l'impôt avait fait une erreur d'interprétation de la loi, des faits ou des politiques internes. Parfois, l'administration centrale donnait des directives sur la façon dont une opposition serait réglée. Ainsi, l'administration centrale a souvent fourni des instructions aux employés régionaux (soit les employés travaillant hors de l'administration centrale) sur la façon dont il fallait régler les oppositions des dossiers de groupe.

Pièce 2.4 Près des deux tiers des oppositions ont été rendues en faveur des contribuables, en tout ou en partie



*Représente le nombre d'oppositions examinées qui ont mené à une augmentation du montant d'impôt sur le revenu à payer

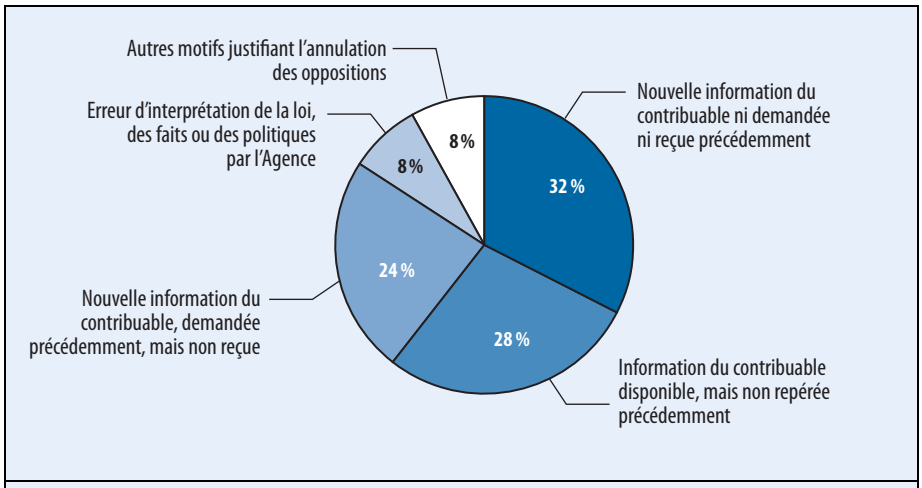
Source : Selon les données de l'Agence du revenu du Canada sur les oppositions qu'elle a examinées pendant la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016

2.74 L'Agence a documenté les décisions qu'elle avait prises au sujet des oppositions et les motifs sous-jacents de ces décisions. Nous avons constaté que dans de nombreux cas, les oppositions avaient été acceptées en tout ou en partie parce que le contribuable avait fourni des renseignements additionnels pour étayer son opposition. Pour 32 % des oppositions, le répartiteur de l'impôt n'avait pas demandé ces renseignements au cours de l'examen du dossier, alors que pour 28 % des oppositions, les renseignements avaient été fournis, mais le répartiteur ne les avait pas repérés. Si l'Agence avait demandé ou examiné ces renseignements plus tôt dans le processus, elle aurait peut-être examiné le dossier de façon différente. La pièce 2.5 présente la ventilation des raisons pour lesquelles les cotisations ont été annulées au cours de la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016.

2.75 En janvier 2016, l'Agence a mis en place un protocole pour les situations où un contribuable fournit aux agents des appels, à l'étape de l'opposition, les renseignements qui avaient été demandés auparavant par un auditeur. En pareil cas, les renseignements sont retournés au secteur de l'audit aux fins d'examen et de recommandation. Le but du protocole est de veiller à ce que les enjeux en matière d'impôt soient résolus à l'étape de l'audit par un examen complet de tous les renseignements pertinents.

2.76 Nous avons également examiné la complexité des oppositions. Nous avons constaté qu'au cours des cinq derniers exercices, les oppositions de faible complexité correspondaient à plus de 60 % du total des oppositions, alors que le total des impôts contestés dans cette catégorie représentait moins de 3 % de la totalité des impôts en litige. Le traitement de ces oppositions a pris en moyenne 143 jours (voir la pièce 2.3), et plus de 68 % du montant total des impôts contestés a été alloué aux contribuables.

Pièce 2.5 La plupart des cotisations annulées l'ont été parce que le contribuable a fourni des renseignements supplémentaires



Source : Selon les données de l'Agence du revenu du Canada sur les oppositions qu'elle a examinées pendant la période de cinq ans terminée le 31 mars 2016

2.77 **Recommandation** — L'Agence du revenu du Canada devrait examiner les motifs justifiant le règlement des oppositions en faveur des contribuables afin de trouver des moyens de résoudre les questions litigieuses avant que des oppositions soient présentées.

Réponse de l'Agence *— Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada s'est engagée à analyser les raisons pour lesquelles les cotisations sont rejetées, dans le but de déterminer les occasions d'améliorer les services qu'elle fournit aux Canadiens.*

La possibilité de présenter une opposition est une des bases fondamentales d'une administration fiscale juste et équitable. Annuellement, l'Agence entreprend des millions d'actions relativement aux déclarations T1 et T2, en utilisant différentes approches administratives, et seulement 0,1 % entraîne une opposition. Ces approches, qui ont lieu pendant la cotisation initiale ou après, incluent des processus automatisés, des vérifications en personne et des requêtes de renseignements supplémentaires par écrit. Le processus d'opposition donne l'occasion aux contribuables de fournir des renseignements supplémentaires, au besoin, pour que ceux-ci soient considérés par l'Agence.

L'Agence a formalisé son processus de rétroaction introduit suivant la vérification de 2012, en collaboration avec les secteurs de cotisation et de vérification. Les rapports trimestriels, lesquels contiendront les raisons des décisions d'opposition, seront communiqués aux secteurs de vérification et de cotisation à compter du troisième trimestre de 2016-2017.

Le processus formalisé permettra de cerner des possibilités d'amélioration des processus, de la documentation et de la formation nécessaires, ainsi que d'améliorer les services offerts aux contribuables moyennant des communications ou des correspondances transparentes.

Avec l'introduction d'un protocole en collaboration avec le secteur de vérification et au moyen de discussions avec des professionnels fiscaux, l'Agence continuera à mettre l'accent sur l'importance de fournir des renseignements complets et exacts le plus tôt possible.

L'Agence n'a pas communiqué de façon adéquate l'information et les résultats relatifs aux décisions, ce qui a limité sa capacité d'améliorer son rendement

Ce que nous avons constaté

2.78 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada avait communiqué peu d'information sur les décisions en matière d'oppositions aux répartiteurs de l'impôt qui avaient auparavant examiné les dossiers des contribuables. Cette lacune en matière de partage de l'information a fait en sorte que les répartiteurs de l'impôt précédents ont manqué des possibilités de tirer des leçons et d'améliorer leurs pratiques. Lorsque les contribuables ont présenté des oppositions aux cotisations, l'Agence a infirmé ses décisions précédentes dans 65 % des cas. À notre avis, ces annulations de décisions indiquent des incohérences dans les processus d'établissement des cotisations ou d'opposition.

2.79 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- la rétroaction aux répartiteurs de l'impôt, aux auditeurs et aux agents des appels;
- la rétroaction des services des litiges;
- la rétroaction du groupe d'assurance de la qualité.

Importance de cette constatation

2.80 Cette constatation est importante parce que la communication des résultats des oppositions et des appels aux répartiteurs de l'impôt, aux auditeurs et aux agents des appels est pour eux une occasion de formation. Si les répartiteurs de l'impôt ne savent pas que leur analyse a été annulée par un agent des appels ou par les tribunaux, ils ne changeront probablement pas leur manière de travailler. De plus, l'efficacité des communications au sein de l'Agence accroît la probabilité que les cotisations des contribuables partout au Canada soient établies de façon cohérente et équitable.

Recommandation

2.81 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 2.95.

Analyse à l'appui de la constatation

2.82 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné si l'Agence du revenu du Canada avait communiqué l'information de façon adéquate à tous les intervenants prenant part aux processus d'établissement des cotisations et d'opposition.

2.83 Dans le *Rapport de la vérificatrice générale du Canada* (novembre 2004), chapitre 6, « Agence du revenu du Canada — Le règlement des différends et l'incitation aux divulgations volontaires », nous avions indiqué qu'il importait que les auditeurs comprennent pourquoi des modifications avaient été apportées aux cotisations qu'ils avaient produites. Dans une évaluation de la Direction générale des appels réalisée en 2012 par l'Agence, celle-ci a noté que la communication de l'information aux intervenants n'était pas suffisante pour soutenir des améliorations de programme.

2.84 En 2015, l'administration centrale a demandé aux agents des appels de donner des suggestions sur la façon de réduire les délais d'examen des oppositions ou de rendre le processus général de présentation d'oppositions plus efficient. L'administration a résumé ces suggestions et a donné suite à certaines d'entre elles, mais la plupart n'ont pas été prises en compte. Aucune échéance n'a non plus été établie pour la mise en œuvre de ces suggestions.

2.85 De nombreux intervenants au sein de l'Agence pourraient tirer parti du résultat du processus d'opposition, notamment les répartiteurs de l'impôt, les auditeurs, les agents des appels et les conseillers en matière d'opposition au sein de l'administration centrale. Une communication efficace de l'information sur les décisions relatives aux oppositions peut aider les intervenants à approfondir leur compréhension et rendre plus cohérente la prise de décisions. La communication des moyens d'améliorer les processus peut également rendre le processus d'opposition plus efficient.

2.86 **La rétroaction aux répartiteurs de l'impôt, aux auditeurs et aux agents des appels** — La Direction générale des programmes d'observation de l'Agence est responsable de l'audit des déclarations de revenus qui sont portées à son attention. Nous avons examiné les oppositions aux cotisations qui avaient été présentées à la suite d'un audit par l'Agence au cours de la période de cinq ans s'étant terminée le 31 mars 2016. Nous avons constaté que 65 % des oppositions examinées par l'Agence avaient été réglées en faveur des contribuables, en tout ou en partie. Les oppositions aux cotisations à la suite d'un audit par l'Agence ont représenté une somme d'environ 5,1 milliards de dollars allouée aux contribuables sur un montant en litige total de 9,8 milliards de dollars pour la même période de cinq ans.

2.87 Nous avons constaté que les auditeurs qui avaient procédé à l'analyse d'un dossier avaient reçu peu d'information sur les modifications qui auraient été apportées à la cotisation établie en raison d'une opposition ou d'un appel devant les tribunaux. Même si les agents des

appels ou le service des litiges pouvaient communiquer avec les auditeurs pour obtenir de l'information additionnelle ou des précisions, ils ne le faisaient qu'exceptionnellement. Sans de tels contacts, les auditeurs qui avaient fait des erreurs dans l'établissement de cotisations ne pouvaient pas nécessairement tirer des leçons de leur expérience, ni ajuster leur méthode de vérification des dossiers.

2.88 Jusqu'à la fin du mois de mars 2015, l'Agence produisait des rapports trimestriels qui comprenaient les résultats des décisions relatives aux oppositions. L'Agence transmettait les rapports aux diverses fonctions d'audit au sein de l'administration centrale ainsi qu'aux bureaux régionaux. Nous avons constaté que l'information n'était pas présentée clairement. Par exemple, le motif des décisions rendues sur les oppositions était indiqué par un code, ce qui compliquait l'extraction d'information. Depuis mars 2015, l'Agence a arrêté de produire ces rapports parce qu'elle s'employait à élaborer de nouveaux rapports pour améliorer la rétroaction donnée aux fonctions d'audit à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux.

2.89 Comme nous l'avons mentionné précédemment, les agents des appels fondaient souvent leur examen sur de l'information qui n'avait pas été utilisée par les auditeurs ayant établi les cotisations. Cette situation tient possiblement au fait que l'auditeur n'avait pas demandé l'information au contribuable, que l'information avait été demandée au contribuable mais non reçue, ou que l'information figurait au dossier mais n'avait pas été repérée par l'auditeur (voir la pièce 2.5). Souvent, c'est à partir de cette information que la cotisation de l'auditeur avait été annulée en tout ou en partie. À notre avis, si les auditeurs étaient mis au courant de l'information sur laquelle les agents des appels s'étaient fondés pour rendre une décision, ils sauraient quelle information demander aux contribuables et comment l'utiliser pour établir les cotisations. Cela pourrait améliorer l'établissement des cotisations et réduire le nombre d'oppositions. Notre recommandation relativement à la rétroaction au sein de l'Agence est présentée au paragraphe 2.95.

2.90 **La rétroaction des services des litiges** — Lorsqu'un contribuable en appelle d'une décision relative à une opposition, la cour peut être saisie du dossier. Il se peut aussi qu'un agent des litiges de l'Agence règle l'opposition directement avec le contribuable pour certains dossiers établis en vertu d'une procédure informelle de la Cour canadienne de l'impôt. Dans chaque cas pour lequel l'appel avait été accepté en tout ou en partie, ou dans les cas de règlement, le ministère de la Justice du Canada devait faire rapport aux agents des litiges de l'Agence affectés au dossier.

2.91 Lorsque les impôts à payer selon l'avis de cotisation étaient modifiés à la suite d'un règlement ou d'une décision de la cour, le dossier était renvoyé à l'agent des appels pour qu'il effectue l'ajustement. Le résultat de la décision de la cour pouvait être consulté grâce aux outils de recherche dont dispose le personnel de l'Agence. Or, nous avons constaté qu'aucune

communication officielle sur le motif de l'annulation de la cotisation n'avait été transmise à l'agent des appels ou au répartiteur de l'impôt précédent, ce qui signifie que si l'un d'entre eux avait fait une erreur dans l'établissement de la cotisation ou la décision relative à l'opposition, il n'aurait pu apprendre de son erreur. Ainsi, ils continueraient probablement à traiter de la même manière les dossiers portant sur des questions litigieuses similaires, augmentant le risque de répéter les mêmes erreurs. Notre recommandation relativement à la rétroaction au sein de l'Agence est présentée au paragraphe 2.95.

2.92 Dans le cas d'une décision importante des tribunaux qui pourrait entraîner une modification des pratiques de vérification, soulever de possibles litiges en matière de politique fiscale ou avoir une incidence importante sur les recettes fiscales, l'Agence se réunirait avec le ministère des Finances Canada et le ministère de la Justice Canada, au besoin, pour déterminer les mesures qu'il conviendrait de prendre. Le fruit de cette rencontre serait communiqué aux agents des appels et aux directions générales responsables de la vérification.

2.93 **La rétroaction du groupe d'assurance de la qualité** — Le groupe d'assurance de la qualité de l'Agence passe en revue un échantillon de dossiers d'opposition chaque année. Cet examen a pour but de vérifier si les dossiers ont été traités conformément aux politiques et aux procédures de l'Agence.

2.94 Nous avons constaté que les agents des appels pouvaient ne pas avoir été informés des résultats obtenus à la suite du contrôle de la qualité de leurs dossiers. Les bureaux régionaux avaient été informés des résultats et avaient dû préparer des plans d'action pour corriger les problèmes relevés. Nous avons constaté que ces plans d'action faisaient l'objet d'un suivi limité; nous n'avons donc pas pu déterminer si la rétroaction du groupe d'assurance de la qualité avait donné lieu à des améliorations au traitement des oppositions.

2.95 **Recommandation** — L'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que les décisions relatives aux oppositions et aux appels sont communiquées au sein de l'Agence afin que les personnes chargées d'établir les cotisations puissent se servir de cette information pour améliorer ce processus à l'avenir.

Réponse de l'Agence — *Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada est déterminée à s'assurer que les décisions d'opposition et d'appel soient communiquées à tous les secteurs de cotisation et de vérification.*

Au début de l'exercice 2016-2017, l'Agence a officialisé le processus de rétroaction et continue de renforcer la collaboration continue entre les directions générales de vérification et de cotisation, les régions et la Direction générale des appels en ce qui a trait à l'analyse des résultats des oppositions et des appels. Cette collaboration inclut le recours à divers

mécanismes comme la production de rapports et l'analyse régulières, les discussions structurées sur les enjeux et la mise en œuvre de plans d'action pour aborder les secteurs d'amélioration déterminés.

L'Agence est en train de prendre des mesures pour renforcer sa pratique de communiquer des renseignements d'entreprise découlant des processus d'opposition et d'appel. Ces mesures permettront de renforcer la surveillance des tendances pouvant entraîner le règlement d'enjeux liés aux politiques, aux lois et aux procédures au sein de la Direction générale des appels et des secteurs de vérification et de cotisation, améliorant ainsi les services offerts aux contribuables.

Des rapports d'analyse de données trimestriels améliorés seront communiqués au cours du troisième trimestre de l'exercice 2016-2017 à la suite des mises à jour des systèmes et des changements aux processus, lesquels contribueront à améliorer la détermination de la source des cotisations liées aux oppositions et à engager des discussions plus axées sur les améliorations.

Conclusion

2.96 Nous avons conclu que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas traité les oppositions en matière d'impôt sur le revenu en temps opportun.

2.97 Même si l'Agence du revenu du Canada avait élaboré des indicateurs de rendement pour le processus d'oppositions et fait rapport à ce sujet, ces indicateurs n'étaient ni complets ni exacts. Plus précisément, l'Agence n'avait pas de mesure ni de cible en ce qui a trait au temps que devrait attendre le contribuable avant d'être avisé de la décision relative à son opposition.

2.98 En outre, l'Agence du revenu du Canada n'avait pas adéquatement analysé ou examiné les décisions relatives aux oppositions et aux appels en matière d'impôt sur le revenu, et l'information sur les résultats des oppositions et les décisions des tribunaux n'avait pas été suffisamment communiquée aux différents intervenants au sein de l'Agence.

À propos de l'audit

Le Bureau du vérificateur général a été chargé d'effectuer un examen indépendant de la Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada afin de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes.

Tous les travaux d'audit dont traite le présent rapport ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification de Comptables professionnels agréés (CPA) Canada qui sont présentées dans le Manuel de CPA Canada – Certification. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et les pratiques d'autres disciplines.

Dans le cadre de notre processus normal d'audit, nous avons obtenu la confirmation de la direction que les constatations figurant dans le présent rapport sont fondées sur des faits.

Objectif

L'audit avait pour objectif de déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait le processus de traitement des oppositions et des appels en matière d'impôt sur le revenu de manière efficiente.

Étendue et méthode

Bien que les oppositions et les appels concernent plusieurs types de dossiers (impôt des particuliers, impôt des sociétés, impôt des fiducies, taxe sur les biens et les services, le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi), nous nous sommes intéressés aux dossiers de l'impôt des particuliers et des sociétés, étant donné que ces dossiers étaient les plus nombreux et qu'ils représentaient la plus grande valeur monétaire. Nous n'avons pas examiné les avis d'opposition et les appels relatifs à l'impôt des fiducies, à la taxe sur les biens et les services, au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi.

Nous n'avons pas non plus examiné les appels en matière d'impôt sur le revenu traités par la Cour canadienne de l'impôt ou les appels présentés subséquemment auprès d'autres tribunaux, ni examiné les indicateurs de rendement associés à ces appels.

Nous avons examiné le ministère de la Justice Canada et le ministère des Finances Canada en ce qui a trait à leur participation au processus d'appel devant les tribunaux et à l'identification des changements législatifs nécessaires.

À l'Agence du revenu du Canada, nous avons examiné les lois, les politiques et les procédures en place pour gérer le programme. Nous nous sommes entretenus avec des fonctionnaires de l'administration centrale de l'Agence, des deux centres de réception des oppositions, l'un à Surrey en Colombie-Britannique et l'autre à Sudbury en Ontario, ainsi que plusieurs fonctionnaires de divers bureaux des services fiscaux au Canada. Les entretiens réalisés incluaient des réunions avec la direction, les agents des litiges, les auditeurs et les agents des appels, ainsi d'autres personnes intervenant dans la coordination ou la gestion de la liste des oppositions. Nous avons aussi rencontré des fonctionnaires du ministère de la Justice Canada et du ministère des Finances Canada.

Nous avons analysé les données extraites des systèmes d'information de la Direction générale des appels de l'Agence pour trouver et comparer l'information concernant le processus d'opposition. Nos données comprenaient toutes les oppositions en matière d'impôt sur le revenu de particuliers et de sociétés réglées au cours des cinq exercices allant de 2011-2012 à 2015-2016. Nous avons examiné un échantillon choisi au hasard de dossiers d'oppositions pour évaluer la qualité des données. Même si nous avons noté des problèmes d'intégrité des données, comme il a été mentionné dans le présent rapport, nous avons constaté que les données étaient suffisamment fiables aux fins de notre analyse.

Nous n'avons pas examiné la validité des décisions de l'Agence en ce qui concerne les oppositions présentées ni les décisions relatives aux dossiers des contribuables qui avaient été portés en appel devant les tribunaux.

Critères

Critères	Sources
Pour déterminer si l'Agence du revenu du Canada avait examiné les oppositions en matière d'impôt sur le revenu en temps opportun, nous avons utilisé le critère suivant :	
L'Agence du revenu du Canada examine les oppositions en matière d'impôt sur le revenu en temps opportun.	• *Loi de l'impôt sur le revenu* • Agence du revenu du Canada, *Charte des droits du contribuable*
Pour déterminer si l'Agence du revenu du Canada avait élaboré des indicateurs de rendement conformes à son mandat de traiter les oppositions en matière d'impôt sur le revenu et en avait rendu compte, nous avons utilisé les critères suivants :	
L'Agence du revenu du Canada a établi des indicateurs de rendement pertinents pour évaluer si ses activités produisent les résultats souhaités.	• *Loi de l'impôt sur le revenu* • *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* • Agence du revenu du Canada, *Charte des droits du contribuable*
L'Agence du revenu du Canada rend compte du fait que ses activités produisent ou non les résultats souhaités.	• *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* • Agence du revenu du Canada, *Charte des droits du contribuable*
Pour déterminer si la Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada, avec le soutien, si nécessaire, du ministère de la Justice Canada et du ministère des Finances Canada, avait analysé et examiné les décisions relatives aux oppositions et aux appels en matière d'impôt sur le revenu, et communiqué au sein de l'Agence les résultats de ses analyses et de ses examens, nous avons utilisé les critères suivants :	
La Direction générale des appels analyse et examine les décisions relatives aux oppositions en matière d'impôt sur le revenu et elle communique au sein de l'Agence les résultats de ces analyses et de ces examens.	• *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* • Agence du revenu du Canada, *Charte des droits du contribuable*
La Direction générale des appels analyse et examine les décisions relatives aux appels en matière d'impôt sur le revenu et elle communique au sein de l'Agence les résultats de ces analyses et de ces examens.	• *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* • Agence du revenu du Canada, *Charte des droits du contribuable*

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

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2016. Les travaux d'audit ont été terminés le 8 juillet 2016.

Équipe d'audit

Vérificatrice générale adjointe : Nancy Cheng
Directeur principal : Jean Goulet
Directrice : Tammy Meagher

Lucie Després
Suzanne Moorhead
Manav Kapoor

Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations formulées dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Traitement des oppositions et mesure des résultats	
2.31 L'Agence du revenu du Canada devrait communiquer aux contribuables les délais prévus pour résoudre leur opposition. Ces délais devraient être déterminés selon le niveau de complexité des oppositions. **(2.28-2.30)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada communique actuellement les délais estimés pour la communication avec le contribuable et le début du travail lié à son opposition au moyen d'un accusé de réception. Au cours du présent exercice, ces renseignements seront améliorés afin de fournir un délai estimé plus précis quant à la réception d'une réponse définitive sur les oppositions. Les délais établis et actuels liés à la complexité commenceront à être partagés avec le grand public sur le site Web de l'Agence d'ici la fin de l'exercice 2016-2017. De plus, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017, l'Agence précisera, sur son site Web externe, les étapes à suivre pour résoudre les différends des contribuables, incluant l'exigence de fournir tout renseignement pertinent.
2.34 L'Agence du revenu du Canada devrait élaborer et mettre en œuvre un plan d'action assorti d'échéances et de cibles précises pour réduire l'arriéré des oppositions non réglées et ainsi le ramener à un niveau raisonnable. **(2.32-2.33)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada a identifié certains secteurs présentant des retards dans le processus d'opposition et élaborera une stratégie visant à réduire les arriérés d'oppositions non réglées qui optimisera ses processus et ses ressources disponibles afin de répondre aux contribuables en temps opportun. Cette stratégie sera mise au point au début de 2017. Le travail est en cours. Celui-ci permettra de tirer profit des renseignements supplémentaires découlant de l'examen des processus qui sera mené.
2.39 L'Agence du revenu du Canada devrait effectuer un examen complet du processus d'opposition pour recenser et mettre en œuvre les améliorations qui lui permettraient de résoudre les oppositions en temps plus opportun. **(2.35-2.38)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. À compter de l'automne 2016, l'Agence du revenu du Canada effectuera un examen du processus d'opposition en tenant compte des améliorations continues planifiées et des suggestions reçues des agents des appels pendant l'exercice 2015-2016, dans le but de déterminer et résoudre les retards du processus, tout en considérant les ressources disponibles. En outre, débutant au cours de l'exercice 2017-2018, dans le cadre de l'étape initiale de réception et de l'examen préliminaire de sélection des oppositions, on communiquera au besoin avec les contribuables afin qu'ils fournissent tout renseignement manquant pour s'assurer que le dossier soit complet lorsque celui-ci est attribué aux fins de règlement.

Recommandation	Réponse
2.50 L'Agence du revenu du Canada devrait définir ce qu'elle entend par « examen en temps opportun » pour le règlement d'une opposition. Elle pourrait s'informer auprès d'autres organisations comparables pour l'aider à déterminer ce qui serait un délai raisonnable. **(2.48-2.49)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. Pour l'exercice 2017-2018, l'Agence du revenu du Canada mettra en œuvre une norme pour le règlement d'oppositions de faible complexité, lesquelles représentent à peu près 60 % des arrivages annuels d'oppositions. Cette norme servira à répondre aux contribuables dans un délai de 180 jours concernant les oppositions de faible complexité, et ce, 80 % du temps. En outre, au fur et à mesure que les processus font l'objet de changement et que des gains d'efficience sont réalisés, l'Agence a l'intention d'améliorer cette norme de service en fonction des ressources disponibles. L'Agence possède l'information pour mesurer le temps nécessaire et dédié à régler les fichiers d'opposition et continuera à observer d'autres organisations comparables dans le but d'identifier des améliorations potentielles. De plus, l'Agence mettra en place d'ici la fin de l'exercice 2016-2017 une mesure pour le règlement rapide d'oppositions à complexité moyenne, lesquelles représentent 35 % de l'arrivage, et publiera cette mesure au cours de l'exercice 2017-2018. En dernier lieu, l'Agence continuera à surveiller les dossiers de grande complexité afin de veiller à ce que le temps de règlement soit proportionné à la complexité des oppositions.
2.57 L'Agence du revenu du Canada devrait modifier ses indicateurs de rendement afin de pouvoir évaluer avec exactitude si elle s'acquitte de son mandat d'effectuer ses examens en temps opportun et de faire rapport à cet égard. Ces indicateurs devraient inclure toutes les étapes du processus à compter de la date à laquelle l'opposition a été présentée par le contribuable, et ils devraient être uniformes d'une année à l'autre de manière à ce que l'Agence puisse dégager des tendances et évaluer son rendement au fil du temps. L'Agence devrait également rendre compte de ces indicateurs, des cibles connexes et de ses résultats au Parlement et les communiquer aux contribuables. **(2.51-2.56)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada introduit actuellement de nouveaux indicateurs pour l'examen opportun des oppositions. Les indicateurs de rendement seront compris dans le Rapport ministériel sur le rendement de l'Agence. Cela vise non seulement à assurer une préparation de rapports uniformes au Parlement et aux contribuables, mais aussi à créer une occasion de surveiller et de modifier les indicateurs, au besoin. De plus, l'Agence cherche toujours à améliorer la façon dont elle mesure la rapidité d'exécution. La méthode de mesure de la rapidité d'exécution actuelle est fondée sur la complexité des oppositions. Afin que les indicateurs soient valables pour les contribuables, l'Agence publiera une description de la complexité des oppositions sur son site Web d'ici la fin de l'exercice 2016-2017. L'Agence examinera et modifiera ses procédures internes afin de mesurer le délai total au cours duquel l'opposition était sous son contrôle, dans le but de fournir aux contribuables une représentation plus complète du temps requis pour régler une opposition au moyen de son site Web, et ce, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017. En plus de la mise en œuvre continue de mesures visant à rendre le processus d'opposition plus efficient, l'Agence continuera de s'efforcer d'améliorer sa mesure du rendement en révisant les cibles afin d'effectuer des examens plus rapides des oppositions.

Recommandation	Réponse
2.62 L'Agence du revenu du Canada devrait ajouter des contrôles adéquats à son processus d'opposition et à ses systèmes d'information pour assurer l'intégrité de ses données. **(2.58-2.61)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada est déterminée à s'assurer que les améliorations qui doivent être apportées à l'intégrité des données contenues dans son système d'information soient recensées et intégrées au processus d'entretien régulier du système. Les nouvelles validations de données seront intégrées au système actuel au cours des prochains cycles de lancement qui auront lieu à l'automne 2016, en mai 2017 et dorénavant. De plus, les améliorations aux instructions détaillées destinées aux agents sur la saisie de données seront communiquées et surveillées. À l'heure actuelle, en réponse à un examen de l'architecture organisationnelle, l'Agence élabore une proposition de modernisation des systèmes qui traitera des lacunes cernées en matière de besoins en données et de validations, et qui assurera un lien entre les autres systèmes de l'Agence, ce qui entraînera conséquemment la réduction du besoin associé aux exigences de la saisie manuelle et le renforcement de l'intégrité globale des données. L'Agence s'assurera également que les contrôles procéduraux existants soient clairement communiqués aux agents des appels, que les contrôles supplémentaires nécessaires soient identifiés, et elle surveillera l'efficacité de ces contrôles.
Communication des résultats des oppositions au sein de l'Agence du revenu du Canada	
2.77 L'Agence du revenu du Canada devrait examiner les motifs justifiant le règlement des oppositions en faveur des contribuables afin de trouver des moyens de résoudre les questions litigieuses avant que des oppositions soient présentées. **(2.72-2.76)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada s'est engagée à analyser les raisons pour lesquelles les cotisations sont rejetées, dans le but de déterminer les occasions d'améliorer les services qu'elle fournit aux Canadiens. La possibilité de présenter une opposition est une des bases fondamentales d'une administration fiscale juste et équitable. Annuellement, l'Agence entreprend des millions d'actions relativement aux déclarations T1 et T2, en utilisant différentes approches administratives, et seulement 0,1 % entraîne une opposition. Ces approches, qui ont lieu pendant la cotisation initiale ou après, incluent des processus automatisés, des vérifications en personne et des requêtes de renseignements supplémentaires par écrit. Le processus d'opposition donne l'occasion aux contribuables de fournir des renseignements supplémentaires, au besoin, pour que ceux-ci soient considérés par l'Agence. L'Agence a formalisé son processus de rétroaction introduit suivant la vérification de 2012, en collaboration avec les secteurs de cotisation et de vérification. Les rapports trimestriels, lesquels contiendront les raisons des décisions d'opposition, seront communiqués aux secteurs de vérification et de cotisation à compter du troisième trimestre de 2016-2017.

Recommandation	Réponse
	Le processus formalisé permettra de cerner des possibilités d'amélioration des processus, de la documentation et de la formation nécessaires, ainsi que d'améliorer les services offerts aux contribuables moyennant des communications ou des correspondances transparentes. Avec l'introduction d'un protocole en collaboration avec le secteur de vérification et au moyen de discussions avec des professionnels fiscaux, l'Agence continuera à mettre l'accent sur l'importance de fournir des renseignements complets et exacts le plus tôt possible.
2.95 L'Agence du revenu du Canada devrait s'assurer que les décisions relatives aux oppositions et aux appels sont communiquées au sein de l'Agence afin que les personnes chargées d'établir les cotisations puissent se servir de cette information pour améliorer ce processus à l'avenir. **(2.86-2.94)**	**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada est déterminée à s'assurer que les décisions d'opposition et d'appel soient communiquées à tous les secteurs de cotisation et de vérification. Au début de l'exercice 2016-2017, l'Agence a officialisé le processus de rétroaction et continue de renforcer la collaboration continue entre les directions générales de vérification et de cotisation, les régions et la Direction générale des appels en ce qui a trait à l'analyse des résultats des oppositions et des appels. Cette collaboration inclut le recours à divers mécanismes comme la production de rapports et l'analyse régulières, les discussions structurées sur les enjeux et la mise en œuvre de plans d'action pour aborder les secteurs d'amélioration déterminés. L'Agence est en train de prendre des mesures pour renforcer sa pratique de communiquer des renseignements d'entreprise découlant des processus d'opposition et d'appel. Ces mesures permettront de renforcer la surveillance des tendances pouvant entraîner le règlement d'enjeux liés aux politiques, aux lois et aux procédures au sein de la Direction générale des appels et des secteurs de vérification et de cotisation, améliorant ainsi les services offerts aux contribuables. Des rapports d'analyse de données trimestriels améliorés seront communiqués au cours du troisième trimestre de l'exercice 2016-2017 à la suite des mises à jour des systèmes et des changements aux processus, lesquels contribueront à améliorer la détermination de la source des cotisations liées aux oppositions et à engager des discussions plus axées sur les améliorations.

Annexe

Résultats des décisions concernant les oppositions pour les exercices 2011-2012 à 2015-2016

Catégorie	Oppositions			Montant de l'impôt			Délai moyen de traitement des oppositions (jours)
	Total (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (% du total)	Montant en litige (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (% du total)	
Oppositions des dossiers hors groupe							
Toutes les oppositions des dossiers hors groupe	223 739	112 748	50,4 %	13 270 $	6 059 $	45,7 %	263
Par type d'impôt sur le revenu							
• Impôt sur le revenu des particuliers	188 008	95 786	50,9 %	2 556 $	1 031 $	40,3 %	227
• Impôt sur le revenu des sociétés	35 731	16 962	47,5 %	10 715 $	5 027 $	46,9 %	454
Par complexité des oppositions[1]							
• Complexité faible	135 610	64 697	47,7 %	361 $	247 $	68,5 %	143
• Complexité moyenne	82 748	45 838	55,4 %	5 362 $	2 142 $	39,9 %	431
• Complexité élevée	3 867	1 968	50,9 %	7 487 $	3 656 $	48,8 %	896
Par origine de la cotisation contestée[2]							
• Déclarations cotisées	174 893	84 624	48,4 %	1 528 $	939 $	61,5 %	183
• Déclarations auditées	47 143	27 158	57,6 %	11 395 $	5 114 $	44,9 %	532

Note : Les chiffres susmentionnés incluent toutes les oppositions reçues par l'Agence du revenu du Canada, y compris celles qui ont été annulées, auquel cas l'Agence a considéré que les cotisations initiales étaient maintenues.

[1] Exclut 2 512 oppositions auxquelles aucun niveau de complexité n'avait été attribué (1 514 dossiers hors groupe et 998 dossiers de groupe)

[2] Exclut 1 708 oppositions dont les cotisations ne provenaient pas des directions générales chargées des cotisations ou des audits (1 703 dossiers hors groupe et 5 dossiers de groupe)

Résultats des décisions concernant les oppositions pour les exercices 2011-2012 à 2015-2016 (suite)

Catégorie	Oppositions			Montant de l'impôt			Délai moyen de traitement des oppositions (jours)
	Total (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (% du total)	Montant en litige (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (% du total)	
Oppositions des dossiers de groupe							
Toutes les oppositions des dossiers de groupe	143 166	94 298	65,9 %	4 606 $	1 317 $	28,6 %	1 503
Par type d'impôt sur le revenu							
• Impôt sur le revenu des particuliers	140 413	92 864	66,1 %	1 496 $	469 $	31,4 %	1 513
• Impôt sur le revenu des sociétés	2 753	1 434	52,1 %	3 110 $	848 $	27,3 %	1 001
Par complexité des oppositions[1]							
• Complexité faible	12 679	6 280	49,5 %	40 $	24 $	60,3 %	221
• Complexité moyenne	128 486	86 862	67,6 %	1 664 $	516 $	31,0 %	1 615
• Complexité élevée	1 003	577	57,5 %	2 822 $	757 $	26,8 %	1 632
Par origine de la cotisation contestée[2]							
• Déclarations cotisées	31 806	17 414	54,8 %	150 $	67 $	44,6 %	456
• Déclarations auditées	111 355	76 881	69,0 %	4 456 $	1 250 $	28,0 %	1 802

Note : Les chiffres susmentionnés incluent toutes les oppositions reçues par l'Agence du revenu du Canada, y compris celles qui ont été annulées, auquel cas l'Agence a considéré que les cotisations initiales étaient maintenues.

[1] Exclut 2 512 oppositions auxquelles aucun niveau de complexité n'avait été attribué (1 514 dossiers hors groupe et 998 dossiers de groupe)

[2] Exclut 1 708 oppositions dont les cotisations ne provenaient pas des directions générales chargées des cotisations ou des audits (1 703 dossiers hors groupe et 5 dossiers de groupe)

Résultats des décisions concernant les oppositions pour les exercices 2011-2012 à 2015-2016 (suite)

Catégorie	Oppositions			Montant de l'impôt			Délai moyen de traitement des oppositions (jours)
	Total (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (nombre)	Montant réglé en faveur des contribuables, en tout ou en partie (% du total)	Montant en litige (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (millions de dollars)	Montant réglé en faveur des contribuables (% du total)	
Toutes les oppositions (groupe et hors groupe)							
Toutes les oppositions	366 905	207 046	56,4 %	17 877 $	7 375 $	41,3 %	747
Par type d'impôt sur le revenu							
• Impôt sur le revenu des particuliers	328 421	188 650	57,4 %	4 052 $	1 500 $	37,0 %	776
• Impôt sur le revenu des sociétés	38 484	18 396	47,8 %	13 824 $	5 875 $	42,5 %	493
Par complexité des oppositions[1]							
• Complexité faible	148 289	70 977	47,9 %	400 $	271 $	67,6 %	150
• Complexité moyenne	211 234	132 700	62,8 %	7 026 $	2 658 $	37,8 %	1 151
• Complexité élevée	4 870	2 545	52,3 %	10 310 $	4 413 $	42,8 %	1 048
Par origine de la cotisation contestée[2]							
• Déclarations cotisées	206 699	102 038	49,4 %	1 678 $	1 006 $	60,0 %	225
• Déclarations auditées	158 498	104 039	65,6 %	15 851 $	6 364 $	40,1 %	1 424

Note : Les chiffres susmentionnés incluent toutes les oppositions reçues par l'Agence du revenu du Canada, y compris celles qui ont été annulées, auquel cas l'Agence a considéré que les cotisations initiales étaient maintenues.

[1] Exclut 2 512 oppositions auxquelles aucun niveau de complexité n'avait été attribué (1 514 dossiers hors groupe et 998 dossiers de groupe)

[2] Exclut 1 708 oppositions dont les cotisations ne provenaient pas des directions générales chargées des cotisations ou des audits (1 703 dossiers hors groupe et 5 dossiers de groupe)