Agence du revenu du Canada
Canada Revenue Agency
Canada

Résumé du Plan d'entreprise

2017-2018 à 2019-2020

Table des matières

Un message de la ministre - 5

Avant-propos du président - 7

Un message du commissaire - 9

Section 1– Aperçu

Aperçu - 12

Section 2 – Responsabilités principales

Impôt - 20

Prestations - 47

Services internes - 53

Section 3 – Autres sujets d'intérêt

Priorités stratégiques du Conseil de direction - - - - - - - - - - - - - 59

Tableaux financiers - 67

Coordonnées organisationnelles - 71

Normes de service - 74

Un message de la ministre

En tant que ministre du Revenu national, j'ai l'honneur de diriger l'Agence du revenu du Canada et je suis fière de tout ce que nous avons accompli depuis ma nomination en novembre 2015. Je travaille en étroite collaboration avec les fonctionnaires de l'Agence pour réaliser les priorités du gouvernement, y compris améliorer les services offerts aux Canadiens, moderniser les règlements qui s'appliquent aux organismes de bienfaisance et intensifier les efforts visant à lutter contre l'évasion fiscale. Ce Résumé du plan d'entreprise décrit la façon dont nous comptons continuer de traduire concrètement ces engagements.

Les Canadiens sont en droit de recevoir des services de haute qualité fournis d'une façon telle qu'ils se sentent respectés et valorisés. C'est pourquoi le gouvernement du Canada s'emploie à améliorer l'ensemble de ses services afin d'assurer l'équité fiscale pour la classe moyenne et à faire en sorte que l'Agence soit plus axée sur le service à la clientèle. Plus de Canadiens que jamais ont envoyé leur déclaration par voie électronique lors de la dernière période de production des déclarations et, comme l'Agence continue d'élargir et d'améliorer ses services électroniques, je suis persuadée que leur nombre continuera d'augmenter. L'Agence continuera d'appuyer les Canadiens qui désirent produire leur déclaration de revenus et de prestations sans utiliser de formulaire papier.

Le gouvernement reconnaît le rôle important que jouent les petites entreprises dans la création d'emplois et le soutien de l'économie. Parmi les initiatives prévues, l'Agence instaurera une ligne exclusive de soutien téléphonique pour les fournisseurs de services fiscaux afin qu'ils aient un meilleur accès à ses renseignements et en fassent ainsi profiter les millions de clients qu'ils servent. Les consultations « Pour mieux vous servir » qui ont eu lieu à la fin de 2016 soulignent l'engagement du gouvernement de tenir compte du point de vue des intervenants et d'adapter ses services à leurs besoins. Ces consultations ont permis aux petites et moyennes entreprises et aux comptables professionnels de faire part de leurs précieuses observations à l'Agence, et celle-ci peut les utiliser pour rendre ses programmes et ses services plus simples et plus axés sur le service à la clientèle. L'Agence poursuivra ses efforts pour améliorer la structure, la conception, le langage et le format de la correspondance écrite à l'intention des entreprises. Pour soutenir les entreprises, je me suis engagée à rendre l'Agence plus juste et plus axée sur le service.

Pour aider les Canadiens à faible revenu, le gouvernement du Canada offre divers crédits et prestations conçus spécialement pour eux. Toutefois, chaque année, de nombreux Canadiens ne produisent pas de déclaration de revenus et ne reçoivent donc pas les crédits et prestations auxquels ils ont droit. Compte tenu de l'importance de ces crédits et prestations, surtout pour les familles ayant des enfants, nous continuerons à aider les Canadiens à mieux les comprendre et à faire en sorte qu'ils les reçoivent.

Diane Lebouthillier

« Le Canada joue un rôle actif afin de s'assurer que le régime fiscal est plus équitable et que les fraudeurs de l'impôt font face aux conséquences de leurs actes. Ce gouvernement a promis de poursuivre les fraudeurs de l'impôt et, avec l'aide de nos partenaires internationaux et de mesures concrètes prises dans le pays, je peux dire que nous nous rapprochons d'eux. »

—Diane Lebouthillier

À cet effet, l'Agence mobilisera et appuiera davantage les organismes communautaires et leurs bénévoles, de façon à ce que le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt soit accessible aux contribuables qui ont le droit de recevoir ses services. L'Agence continuera de communiquer avec les peuples autochtones afin qu'ils soient au courant des prestations auxquelles ils ont droit et qu'ils en fassent la demande. L'Agence est fière d'appuyer le Programme en fournissant les services de coordonnateurs locaux, de la formation, un logiciel de production de déclarations de revenus et du soutien pour aider les bénévoles à préparer des déclarations simples.

Il est important que les organismes de bienfaisance puissent partager leur vaste expérience dans la formulation de politiques publiques et pour le bien-être des Canadiens. J'ai fait appel à nos partenaires du secteur de la bienfaisance afin qu'ils participent au processus de consultation de l'Agence de façon à clarifier davantage les règlements relatifs aux activités politiques des organismes de bienfaisance enregistrés. J'attends avec impatience les résultats de ce processus, lesquels appuieront les efforts de l'Agence visant à mettre à jour les lignes directrices et les autres ressources éducatives sur ce sujet.

La plupart des Canadiens paient leur juste part d'impôt, mais une petite minorité de Canadiens dissimulent leurs revenus et leurs actifs afin de ne pas payer ce qu'ils doivent. Cette situation doit changer afin d'assurer un régime fiscal équitable pour tous les Canadiens. Les investissements décrits dans le budget de 2016 illustrent l'engagement du gouvernement du Canada à sévir contre la fraude fiscale et les personnes qui choisissent de participer à des stratagèmes fiscaux, y compris celles qui dissimulent des biens à l'étranger ou qui ne déclarent pas leurs revenus à l'étranger. Ils illustrent aussi la volonté du gouvernement de rehausser la capacité de l'Agence de recouvrer les dettes fiscales impayées. L'Agence et moi sommes déterminées à trouver les personnes qui ne déclarent pas leurs revenus et ne paient pas leur juste part d'impôt, et à récupérer ce qui est dû.

Avec ce plan, l'Agence sera mieux placée pour appuyer et respecter les priorités du gouvernement au cours des trois prochaines années. En tant que ministre du Revenu national, je suis très fière de présenter le Résumé du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020 de l'Agence du revenu du Canada.

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

Avant-propos du président

Le Conseil de direction s'engage à s'acquitter de ses responsabilités législatives selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada. Le Conseil travaillera avec diligence en collaboration avec les cadres supérieurs et les employés de l'Agence en vue de réaliser les priorités stratégiques énoncées dans le présent Résumé du Plan d'entreprise.

Le Conseil appuie l'engagement de l'Agence envers l'amélioration du service offert à tous les Canadiens. Il soutient également le mandat de la ministre, qui est de veiller à ce que les personnes qui interagissent avec l'Agence soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables. Pour donner suite à ces engagements, le Conseil appuiera l'Agence dans la modernisation de son modèle de prestation de services et lui offrira des conseils. Il continuera d'appuyer ses initiatives visant à simplifier les communications avec les Canadiens, à rationaliser les processus internes, à accroître et à améliorer les services numériques, ainsi qu'à aider les Canadiens ayant un revenu modeste ou faible à produire leur déclaration de revenus pour qu'ils puissent obtenir les crédits et prestations auxquels ils ont droit. Le Conseil surveillera les progrès et les résultats de ces activités au cours de cette période de planification.

Le Conseil fera en sorte que l'Agence continuera d'explorer et de mettre en œuvre des moyens novateurs pour servir les Canadiens, tout en veillant à l'intégrité et à la sécurité des renseignements qu'ils lui confient. Il lui offrira des conseils sur ses stratégies de recrutement et ses activités liées aux ressources humaines pour veiller à ce qu'elle ait un effectif et des leaders compétents, polyvalents et diversifiés. De plus, le Conseil continuera de veiller au respect des instruments de politique d'entreprise, notamment en effectuant un contrôle de la Directive sur les conflits d'intérêts, cadeaux et marques d'hospitalité, et l'après-mandat.

Le Conseil supervisera, sur une base trimestrielles, les résultats fiscaux de l'Agence pour qu'ils cadrent avec le plan financier approuvé, tout en ne ménageant aucun effort pour qu'elle utilise les ressources de façon efficiente et efficace en vue de réaliser les priorités énoncées dans le présent Résumé du Plan d'entreprise.

Richard (Rick) Thorpe

« Le Conseil veille à ce que l'Agence du revenu du Canada continue d'offrir des services aux Canadiens selon les principes de l'équité, de la rapidité et de l'excellence. »

—Richard (Rick) Thorpe

Tout au long de cette période de planification, le Conseil surveillera le rendement de l'Agence, surtout en ce qui a trait aux initiatives prioritaires financées dans le cadre du budget fédéral de 2016. Il donnera également une orientation aux priorités stratégiques et surveillera les progrès et échéanciers liés au calendrier de renouvellement des services de l'Agence.

Le Conseil a récemment examiné le rapport du vérificateur général du Canada au sujet du processus des oppositions et des appels au sein de l'ARC. En mettant l'accent sur les principes énoncés en matière de rapidité d'exécution, d'équité et d'excellence, ainsi que sur le plan d'action de l'ARC, le Conseil s'est engagé à surveiller de près la mise en œuvre du plan d'action de l'ARC et de sa rapidité d'exécution.

Au nom du Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada, je suis heureux de recommander le Résumé du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020 de l'Agence à l'honorable Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national.

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

Un message du commissaire

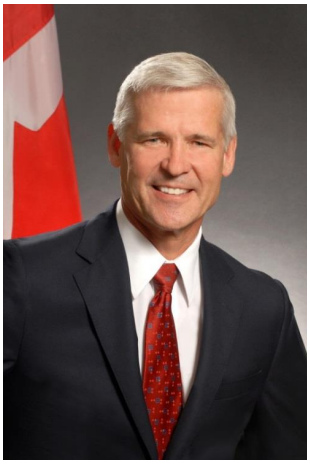
Le Résumé du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020 de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est mon premier à titre de nouveau commissaire de l'ARC. Ce plan arrive à une période où l'ARC doit trouver des moyens mesurables pour contribuer à plusieurs des objectifs clés du gouvernement, tout en améliorant sa capacité à répondre aux besoins des Canadiens dans une époque marquée par la technologie et les médias sociaux.

Je tiens à m'assurer que l'ARC soit un administrateur de l'impôt et des prestations de calibre mondial et que nous visions l'excellence en matière de service, d'équité, d'observation et d'intégrité. Deux facteurs seront essentiels à notre réussite : notre engagement permanent et constant auprès des intervenants et notre détermination à préserver l'intégrité de l'Agence et de ses employés. Entre-temps, les investissements stratégiques en ressources humaines et techniques placent l'ARC dans une bonne position pour s'acquitter de ses principales responsabilités au nom des Canadiens. Ce plan porte sur plusieurs initiatives importantes que l'Agence soutiendra au cours des trois prochaines années, tandis que les employés de l'ARC s'appliqueront à mettre en œuvre les objectifs gouvernementaux et à réaliser les stratégies prioritaires de l'ARC.

L'ARC doit faire preuve d'innovation et d'agilité pour satisfaire aux attentes changeantes des Canadiens par rapport au service dans un environnement numérique. Nous mesurerons nos progrès et notre rendement, ferons des ajustements au besoin et démontrerons de quelle façon nous avons atteint des résultats concrets. Nous devons aussi nous assurer de communiquer clairement avec les Canadiens en ce qui concerne leurs obligations fiscales ainsi que nos pratiques et procédures administratives. C'est dans cette optique que nous établirons un plan d'action afin de satisfaire aux recommandations du rapport sur les oppositions en matière d'impôt sur le revenu du Bureau du vérificateur général du Canada. Nous devons également assurer la cohérence et l'efficience de nos opérations à l'interne. À cette fin, l'ARC s'emploie à établir une meilleure communication et coordination à l'interne entre les directions générales au moyen du partage des connaissances, des pratiques exemplaires et des solutions novatrices.

L'observation des lois fiscales canadiennes par les contribuables est importante pour assurer l'équité et pour faire en sorte que notre administration soit digne de confiance et demeure une priorité pour l'ARC. Je crois que ce plan présente clairement de quelle façon nous soutiendrons l'observation. Le gouvernement du Canada s'est engagé à aborder l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif. De récents investissements d'importance nous permettent d'ailleurs de recruter des vérificateurs et des spécialistes supplémentaires, d'augmenter nos activités de vérification et d'améliorer la qualité de nos travaux d'enquête ciblant les risques d'inobservation fiscale tant au pays qu'à l'étranger. Il convient de souligner en particulier le travail que nous effectuons pour lutter

Bob Hamilton



« Les investissements stratégiques en ressources humaines et techniques placent l'ARC dans une bonne position pour s'acquitter de ses principales responsabilités au nom des Canadiens. »

—Bob Hamilton

contre le recours abusif aux administrations étrangères par des Canadiens pour dissimuler leurs actifs financiers. Ce résumé annonce que des investissements actuels et futurs en ressources financières et humaines dans ce secteur renforceront notre analyse des renseignements pertinents et mèneront à l'identification de plus de particuliers et d'entreprises qui se livrent à des transactions abusives ou illégales à l'étranger.

En s'acquittant de sa responsabilité de base liée à l'administration des prestations, l'ARC continuera d'innover et de s'adapter aux demandes de notre ère numérique. Les lecteurs de ce plan apprendront de quelle façon l'environnement technologique sophistiqué de l'ARC permet de voir à ce que les prestations soient versées aux citoyens avec efficacité et précision. L'un des services présentés dans le plan, MesPrestations ARC, est une application mobile Web pour les particuliers bénéficiaires de prestations. Elle offre aux utilisateurs un moyen rapide, facile et sécurisé de vérifier leurs prestations. Les améliorations qui seront apportées à ce système permettront aux particuliers de mettre à jour rapidement et efficacement des renseignements personnels comme leur numéro de téléphone ou leur adresse, de s'inscrire au dépôt direct et de voir la répartition des prestations provinciales et territoriales.

Ce plan présente de quelle manière l'ARC entend respecter ses priorités. La capacité de l'ARC à répondre adéquatement à ses besoins opérationnels et à l'environnement dans lequel elle évolue devrait lui permettre de continuer à s'acquitter de ses responsabilités de base, de bien servir les Canadiens dans les prochaines années et de protéger l'assiette fiscale du Canada de même que le bien-être économique et social des Canadiens.

Bob Hamilton

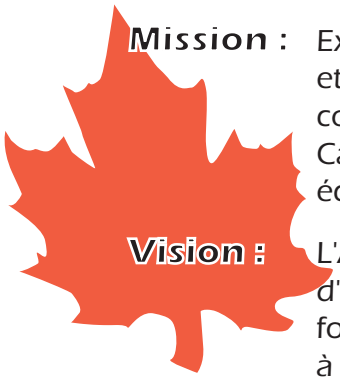
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Section 1

Aperçu

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre les programmes fiscaux, de prestations et autres et, de cette manière, nous touchons la vie de plus de Canadiens que tout autre secteur de la fonction publique du Canada.

Agence du revenu du Canada



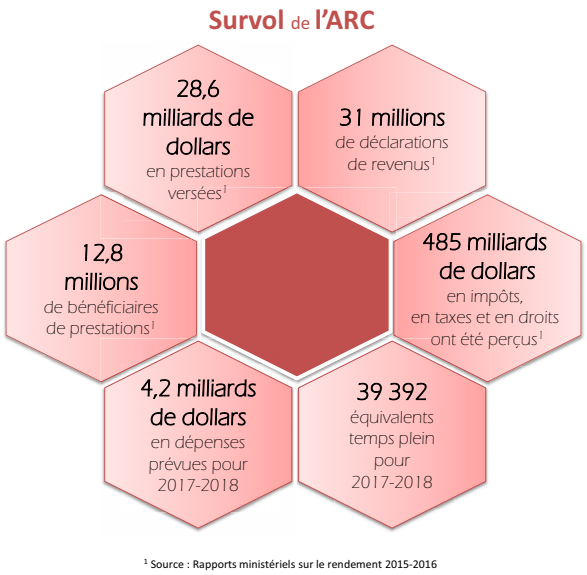
Mission : Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Vision : L'ARC est un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

Le régime fiscal canadien est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Pour que ce régime fonctionne efficacement, il doit être juste et être perçu comme tel. Les contribuables sont plus susceptibles de se conformer à la loi lorsqu'ils sont traités équitablement et qu'ils disposent des renseignements, des conseils et des services dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations. Dans le cadre de la conception et de l'exécution de tous nos programmes et services, l'équité et l'intégrité représentent nos principes directeurs qui éclairent nos décisions et qui démontrent notre conduite.

> « À titre de ministre du Revenu national, votre objectif primordial sera de rendre l'ARC plus juste et plus utile et de faciliter l'accès à ses services. Vous dirigerez les travaux visant à remanier son modèle de services afin que les personnes qui interagissent avec l'ARC soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables. »
>
> — Lettre de mandat de la ministre du Revenu national

Dans l'exercice de ses responsabilités principales, l'ARC crée et offre ses nombreux programmes et services de manière à répondre aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Notre but est de satisfaire aux attentes et aux intérêts du public en lui offrant des renseignements utiles et accessibles rapidement sur notre site Web, par l'intermédiaire de nos centres d'appel, dans les médias sociaux et traditionnels, et en personne. De plus, l'ARC protège l'intégrité et l'équité du système fiscal en s'assurant que les personnes qui ne l'ont pas encore fait remplissent leurs obligations fiscales.



[1] Source : Rapports ministériels sur le rendement 2015-2016

Ce plan souligne des initiatives précises à l'appui de la priorité du gouvernement du Canada d'améliorer davantage les services que nous offrons. Nous prendrons d'autres mesures pour nous assurer que les Canadiens, particulièrement les Autochtones, les personnes âgées, les nouveaux arrivants, les contribuables à faible revenu et les personnes handicapées, reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. À l'aide d'améliorations apportées aux services, l'ARC augmentera sa capacité à donner une certitude aux contribuables quant à leurs obligations fiscales et à régler rapidement leurs oppositions.

Les progrès dans le domaine de la technologie de l'information motivent et facilitent nombre des améliorations à nos services. Les Canadiens s'attendent à interagir avec l'ARC par voie numérique et de façon sécuritaire, et nous avons tenu compte de cette attente dans notre stratégie de modernisation des services électroniques, ce qui facilitera l'interaction avec l'ARC.

Le service amélioré se traduira par une observation accrue de ceux qui souhaitent se conformer à la loi. Malheureusement, il y aura toujours des personnes qui choisissent délibérément de ne pas respecter les lois fiscales canadiennes au pays et à l'étranger. En raison de la croissance de l'économie mondiale, nous constatons une augmentation de l'inobservation à l'échelle internationale, surtout des cas d'inobservation à l'étranger touchant des administrations étrangères où le taux d'imposition est faible ou nul. Pour ce qui est de l'équité pour tous les Canadiens (ceux qui respectent leurs obligations fiscales et tous ceux qui bénéficient des programmes, des services et des infrastructures financés par les impôts), nous sommes résolus à prévenir toute activité clandestine, évasion fiscale et planification fiscale abusive.

La technologie sert à élargir la portée de nos solutions de renseignement d'entreprise et les analyses prédictives afin de nous permettre de mieux répondre aux besoins et aux attentes des contribuables, ce qui nous permet d'obtenir des résultats de façon plus efficiente. L'utilisation innovatrice du renseignement d'entreprise nous permet d'affecter nos ressources à des domaines où l'inobservation est la plus probable.

Nous continuons à chercher des moyens de travailler avec des partenaires internationaux et nationaux, y compris d'autres ministères et organismes du gouvernement, afin de réussir à remplir notre mandat, particulièrement dans les domaines du service à la clientèle et de la lutte contre l'évitement fiscal.

Cent ans d'impôt sur le revenu

Le 50e anniversaire de la Confédération a été célébré en 1917, année riche en événements dans l'histoire du Canada. Trois ans après le début de la Première Guerre mondiale, les troupes canadiennes ont démontré leur courage, leur ténacité et leurs compétences militaires au cours de la bataille de la crête de Vimy (du 9 au 12 avril). Vers la fin de cette année, soit le 6 décembre, les Canadiens au pays ont aussi prouvé leur courage et leur détermination en faisant face à la destruction et aux nombreux décès survenus à Halifax lors de la plus grande explosion d'origine humaine avant que n'éclate la première bombe atomique en 1945.

C'est aussi en 1917 que l'impôt sur le revenu a été mis en place au Canada. Bien que certaines provinces aient déjà instauré un impôt sur le revenu, la Loi de l'impôt de guerre sur le revenu de 1917 constituait un nouveau départ au Canada dans la façon de recueillir des fonds pour les besoins du gouvernement fédéral.

Mis en place au départ dans le but de financer l'effort de guerre du Canada, l'impôt sur le revenu d'aujourd'hui – combiné aux autres taxes comme la TPS/TVH – appuie plusieurs programmes gouvernementaux et contribue au bien-être économique et social de tous les Canadiens. L'impôt contribue à financer nos soins de santé, les infrastructures et le développement des régions, l'aide aux agriculteurs et aux autres producteurs d'aliments, les prestations pour les aînés et les enfants, la défense nationale et la sécurité publique, l'aide étrangère et les programmes d'aide aux étudiants.

En ce 100e anniversaire de l'instauration de l'impôt sur le revenu au Canada, il convient de souligner à quel point il a permis à la fois au Canada d'avoir une fondation économique et sociale stable et aux Canadiens de bénéficier d'un niveau et d'une qualité de vie enviables.

Cadre stratégique

NOUS SOMMES GUIDÉS PAR

Nos priorités stratégiques

Service	L'accès à des renseignements clairs et exacts et à des services rapides et pratiques aide les Canadiens à respecter lois fiscales et à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.
Observation	L'ARC travaille avec ceux qui le veulent à se conformer à la loi, favorise l'observation là où il est nécessaire de le faire, prend des mesures vigoureuses contre les personnes qui tentent de ne pas respecter leurs obligations fiscales et offre des recours aux contribuables qui sont en désaccord avec ses décisions.
Intégrité et sécurité	Le régime canadien d'autocotisation volontaire est maintenu dans une large mesure par la confiance que les Canadiens accordent à l'ARC pour protéger les renseignements qu'ils lui confient.
Innovation	Les Canadiens s'attendent à ce que l'ARC cherche des moyens encore plus efficaces et rapides d'interagir avec les clients, de gérer les opérations quotidiennes, de sécuriser les renseignements sur les contribuables, de détecter et de dissuader l'inobservation ainsi que de prendre des mesures pour lutter contre celle-ci.
Personnes	Les employés de l'ARC agissent avec intégrité, professionnalisme et respect.

POUR NOUS ACQUITTER DE

Nos responsabilités principales

Impôt	Prestations
L'assiette fiscale du Canada est protégée.	Appuyer le bien-être économique et social des Canadiens.

POUR OBTENIR DES

Résultats

Les Canadiens respectent leurs obligations fiscales, l'inobservation est traitée et les Canadiens ont accès aux mécanismes appropriés pour régler les différends.	Les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit en temps opportun.

NOUS CONTRIBUONS AUX

Priorités gouvernementales

Croissance économique inclusive et durable

Inclusion et diversité sociales

Gouvernement ouvert et transparent

Priorités ministérielles

Améliorer le service aux Canadiens afin de s'assurer que l'ARC est juste, efficace et accessible

Sévir contre les fraudeurs fiscaux et travailler avec des partenaires internationaux en vue d'adopter des stratégies pour lutter contre l'évasion fiscale

Travailler avec le ministre des Finances pour préciser les règles concernant les activités politiques et reconnaître la contribution précieuse des organismes de bienfaisance enregistrés aux politiques et aux débats publics

Les indicateurs suivants, établis en collaboration avec le Conseil de direction de l'ARC, contribueront à évaluer le rendement de l'ARC pour ce qui est d'offrir aux Canadiens des renseignements clairs et exacts et des services rapides et pratiques, tout en promouvant et en soutenant l'observation. Les résultats seront publiés annuellement dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'ARC. Ces indicateurs fournissent un appui additionnel à l'ensemble du Cadre ministériel des résultats de l'ARC, tel qu'il est décrit aux pages 46 et 52 du plan. Le tableau ci-dessous explique en quoi chaque indicateur clé contribue au bilan de rendement global de l'ARC.

NOUS MESURONS NOTRE SUCCÈS PAR RAPPORT AUX INDICATEURS SUIVANT :

Indicateur clé/volumétrique	Pourquoi c'est important
1. Pourcentage des particuliers qui ont payé leur impôt à temps	Indiquer le pourcentage des particuliers qui ont payé leur impôt à temps renforce la confiance accordée à l'ARC et, plus important encore, au régime d'observation volontaire.
2. Valeur en dollars des paiements que l'ARC a traités	Préciser la valeur en dollars des recettes fiscales perçues montre le volume des paiements traités et appuie la transparence en déclarant la valeur en dollars des recouvrements auprès des contribuables canadiens.
3. Valeur en dollars des paiements de prestations et de crédits versés aux bénéficiaires	Indiquer la valeur en dollars du soutien apporté aux familles et aux particuliers admissibles dans le cadre de programmes provinciaux, territoriaux et fédéraux montre le volume du traitement des paiements de prestations et démontre la transparence des programmes de prestations.
4. Taux de la production électronique des particuliers; taux de la production électronique des entreprises	Indiquer les taux de la production électronique des particuliers et des entreprises montre les efforts et le succès de l'ARC pour ce qui est d'orienter les contribuables vers les voies électroniques. La production électronique permet un meilleur contrôle de la part des contribuables. Elle est plus rapide, plus pratique et plus sécuritaire et elle réduit le fardeau lié à l'observation.
5. Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers produites par voie électronique et traitées dans les deux semaines; pourcentage des déclarations de revenus des sociétés produites par voie électronique et traitées dans les 45 jours	Indiquer le délai de traitement des déclarations électroniques de l'ARC montre le niveau de service offert aux contribuables qui choisissent de produire leur déclaration par voie électronique. Le délai démontre l'efficience de la production électronique.
6. Pourcentage de particuliers qui utilisent Mon dossier, directement ou par l'entremise de leur représentant fiscal; pourcentage des entreprises qui utilisent Mon dossier d'entreprise, directement ou par l'entremise de leur représentant fiscal	Indiquer les pourcentage des particuliers et des entreprises qui ont recours à Mon dossier ou à Mon dossier d'entreprise, directement ou par l'entremise de leur représentant, montre le succès de l'ARC à promouvoir les services innovateurs et modernes qui sont faciles d'accès.
7. Valeur en dollars des cas repérés d'inobservation	Indiquer les montants dus par les contribuables qui omettent de s'acquitter de leurs obligations favorise la responsabilisation et la transparence dans les cas où les particuliers et les sociétés ne respectent pas les lois fiscales. Cet indicateur quantifie le travail de l'ARC visant à lutter contre l'inobservation et à protéger l'assiette fiscale.
8. Dette fiscale exprimée en pourcentage des recettes brutes	Décrire le succès de l'ARC à respecter ses normes de recouvrement des paiements dus à la Couronne.
9. Accessibilité pour les appelants	Indiquer l'accessibilité montre la capacité des particuliers et des entreprises à obtenir des réponses rapides aux demandes de renseignements téléphoniques sur les impôts et les prestations. • Accessibilité pour les demandes de renseignements relatives à l'impôt (particuliers et entreprises) – demandes de renseignements des particuliers (période de pointe) – demandes de renseignements des particuliers (hors de la période de pointe) – demandes de renseignements des entreprises • Accessibilité pour les demandes de renseignements sur les prestations
10. Pourcentage des plaintes liées au service résolues dans les 30 jours ouvrables	Indiquer le pourcentage montre la volonté de l'ARC à résoudre les problèmes rapidement, à aider les contribuables et à améliorer le service. Cela aide à s'assurer que tous les mécanismes sont en place afin de régler les problèmes efficacement et de favoriser la collaboration avec les contribuables.
11. Changement en pourcentage de l'inventaire des appels (de clôture)	Gérer l'inventaire des appels montre l'engagement de l'ARC à fournir un service aux Canadiens, tout en préservant l'intégrité du régime fiscal.

Agence du revenu du Canada
Ressources financières budgétaires (dollars) et ressources humaines (équivalents temps plein)

Les renseignements sur les ressources financières et humaines présentés dans le plan comprennent tous les éléments pour lesquels l'Agence du revenu du Canada a obtenu une approbation en date du 1er février, 2017. Toutes les approbations des rajustements au financement reçues après cette date seront tenues compte dans des documents ultérieurs.

Prévues 2017-2018[1]

Agence du revenu du Canada : 4 159 715 814	Ombudsman des contribuables : 3 183 760

Total : 4 162 899 574

Prévues 2018-2019[1]

Agence du revenu du Canada : 4 179 099 077	Ombudsman des contribuables : 3 203 422

Total : 4 182 302 499

Prévues 2019-2020[1]

Agence du revenu du Canada : 4 174 153 711	Ombudsman des contribuables : 3 200 778

Total : 4 177 354 489

Budget principal des dépenses 2017-2018

Agence du revenu du Canada : 4 159 715 814	Ombudsman des contribuables : 3 183 760

Total : 4 162 899 574

ETP prévus 2017-2018[2]

Agence du revenu du Canada : 39 361	Ombudsman des contribuables : 31

Total : 39 392

ETP prévus 2018-2019[2]

Agence du revenu du Canada : 38 964	Ombudsman des contribuables : 31

Total : 38 995

ETP prévus 2019-2020[2]

Agence du revenu du Canada : 38 988	Ombudsman des contribuables : 31

Total : 39 019

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2017. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année, ce n'est pas le cas.

[2] Un équivalent temps plein (ETP) prévu représente les heures travaillées par un employé à temps plein. Puisque l'ARC emploie des gens à temps plein ainsi qu'à temps partiel, son nombre d'employés ne correspond pas à son nombre d'ETP. De ce fait, le nombre d'employés actuels sera toujours plus élevé.

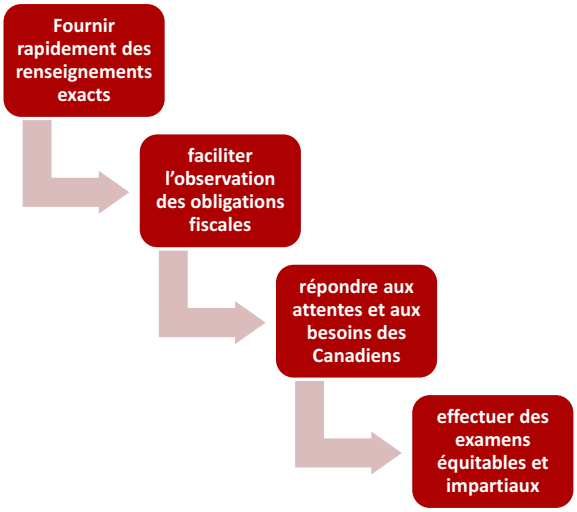
Section 2
Responsabilités principales

Impôts

Service aux Canadiens

L'Agence du revenu du Canada (ARC) accorde une grande priorité à la prestation de renseignements et de services qui répondent à de nombreux besoins et au traitement équitable, égal et respectueux de tous les canadiens. Elle améliore continuellement ses services afin d'aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Nous voulons que les personnes qui interagissent avec nous soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables, et que les interactions soient faciles, utiles, équitables et uniformes.

L'ARC travaille à l'amélioration de son modèle de service en prenant les mesures suivantes :



Fournir rapidement des renseignements exacts

L'ARC cherche à fournir rapidement aux contribuables les renseignements exacts dont ils ont besoin sur son site Web, dans les médias sociaux, les communications écrites et les centres d'appels. Elle fait en sorte que les particuliers et les entreprises aient plus facilement accès aux renseignements dont ils ont besoin et leur offre une certitude hâtive afin de les aider à gérer leurs affaires fiscales avec plus de confiance et à se conformer aux lois fiscales du Canada.

L'ARC a tenu compte, dans l'élaboration de ses initiatives d'amélioration des services, de la Politique sur les services du Secrétariat du Conseil du Trésor et de ses exigences en matière de rendement dans la prestation des services en temps réel.

Communication numérique

Le site Web de l'ARC est le pilier des ses efforts de communication. Plus de 180 millions de visites sont effectuées sur le site cra-arc.gc.ca chaque année pour trouver des renseignements, des formulaires et des réponses à des questions liées à l'impôt.

L'ARC participe activement à l'Initiative de renouvellement du Web à l'échelle du gouvernement, dans le cadre de laquelle tout le contenu de son site Web sera transféré vers le site Canada.ca d'ici 2018. Une fois que le transfert sera effectué, les Canadiens pourront facilement trouver des renseignements sur l'impôt et les prestations.

Les Canadiens peuvent aussi trouver des renseignements en ligne dans des vidéos sur la chaîne YouTube de l'ARC et dans des messages sur le compte Twitter @AgenceRevCan de l'Agence. Compte tenu de l'importance accrue des médias sociaux, l'ARC établira et mettra en œuvre une stratégie relative aux médias sociaux visant à donner la priorité aux médias numériques pour les Canadiens qui préfèrent ces modes de communication.

Services téléphoniques

Bien que la popularité des services numériques de l'ARC continue de croître, certains Canadiens préfèrent appeler l'Agence pour obtenir des précisions sur une question technique ou des renseignements sur un dossier particulier. Chaque année, l'ARC répond à plus de 23 millions d'appels provenant de contribuables et de bénéficiaires de prestations. Elle continuera d'améliorer ses services téléphoniques en vue de répondre aux besoins de la population.

Au cours de la période de planification, et à l'aide d'investissements provenant du Budget 2016, l'ARC modernisera ses centres d'appels pour que les Canadiens reçoivent un niveau de service élevé. Elle tirera profit de la nouvelle technologie des centres de contact pour fournir une plateforme moderne, solide et uniforme aux centres d'appels. Cette nouvelle technologie offrira de nouvelles fonctions, comme des options de rappel et l'accès à des outils d'établissement de rapports et de surveillance améliorés, d'ici 2020.

L'ARC entreprend une initiative visant à analyser de façon plus approfondie les principales raisons pour lesquelles les gens l'appellent, en vue d'améliorer l'accès et les services téléphoniques. Elle a établi un plan d'action axé sur cinq points concernant les raisons les plus fréquentes des appels. Une fois que ce plan d'action sera mis en œuvre, la demande des appelants pour des demandes de renseignements plus simples devrait diminuer considérablement. La clé du succès réside dans la rapidité de réponse aux appels et la réduction des lignes engagées. Dans le cadre du plan d'action, les agents encourageront les appelants à utiliser les outils de libre-service et les services numériques conviviaux de l'ARC.

L'ARC réalisera un projet pilote jusqu'en 2020 dans le cadre duquel elle offrira aux fournisseurs de services liés à l'impôt, comme les comptables et les commis comptables, un service téléphonique spécialisé indépendant de ses lignes générales. Les fournisseurs de services liés à l'impôt offrent des services généraux de vérification et de comptabilité ainsi que des services liés à l'impôt à des particuliers et à des entreprises, et ils ont souvent des demandes de renseignements techniques complexes sur l'impôt. Ce projet pilote offrira une expertise technique capable de répondre aux questions spécialisées et libérera les agents des services téléphoniques pour qu'ils puissent répondre plus rapidement aux demandes de renseignements généraux.

Correspondance écrite

Chaque année, l'ARC envoie environ 130 millions de pièces de correspondance. Il est important que les destinataires des lettres comprennent facilement le contenu et sachent les mesures qu'ils doivent prendre.

À cette fin, l'ARC a déjà veillé à ce que bon nombre de ses avis et de ses lettres soient simplifiés et plus faciles à lire, et, à l'aide d'investissements provenant du Budget 2016, elle continuera d'améliorer la présentation, le style, la clarté et le ton de sa correspondance écrite destinée aux Canadiens.

Les particuliers, les entreprises et leurs représentants peuvent également accéder à la correspondance écrite de l'ARC en ligne par l'intermédiaire des services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client. S'ils choisissent cette option, la correspondance papier ne sera plus envoyée.

Points saillants de la planification

Afin de fournir rapidement des renseignements au cours de la période de planification, l'ARC fera ce qui suit :

- mettre en oeuvre une stratégie visant à moderniser sa présence en ligne et à élargir l'utilisation des médias sociaux
- transférer le contenu de son site Web vers le site Canada.ca d'ici 2018
- accroître le nombre d'agents des services téléphoniques en 2017 afin d'améliorer le service
- moderniser les centres d'appels d'ici 2020, y compris la mise en place de nouvelles fonctions qui amélioreront l'expérience des appelants et d'outils améliorés d'établissement de rapports, de surveillance de la qualité du service à la clientèle et de gestion de l'effectif
- réaliser un projet pilote de service téléphonique spécialisé à l'intention des fournisseurs de services liés à l'impôt jusqu'en 2020
- améliorer la présentation, le style, la clarté et le ton de 90 % de sa correspondance d'ici 2018

Résultats attendus

- De moins en moins de Canadiens auront à communiquer avec l'ARC, car les messages seront plus clairs, plus accessibles et plus faciles à comprendre
- Les centres d'appels offriront aux Canadiens un niveau de service élevé, où le temps d'attente sera réduit, les raisons des appels seront moins nombreuses et plus d'options de libre-service seront offertes
- Les fiscalistes recevront des réponses efficaces à leurs questions hautement complexes et spécialisées, ce qui leur permettra d'aider leurs clients et libérera les lignes générales de l'ARC pour d'autres demandes de renseignements

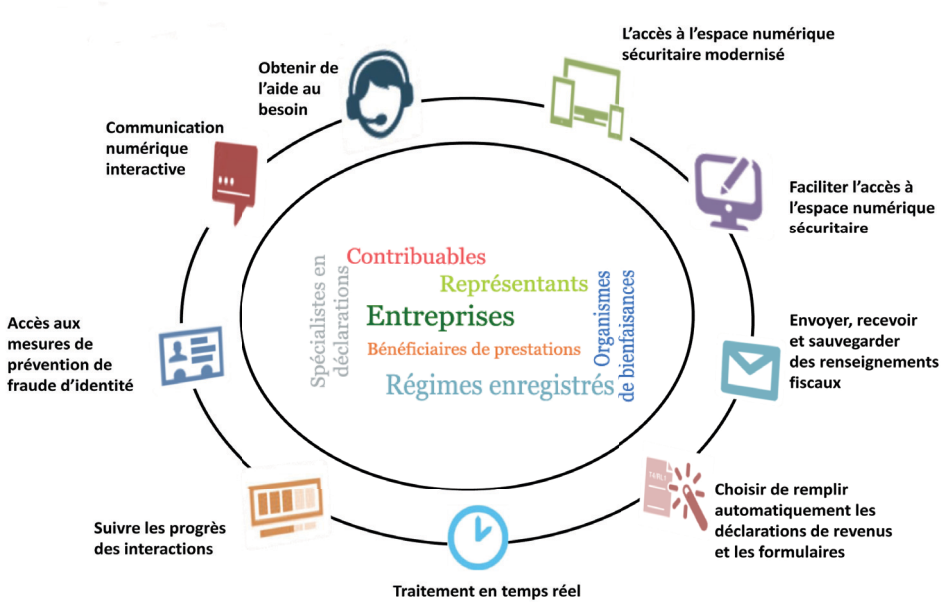
Faciliter l'observation des obligations fiscales

Bien que la grande majorité des Canadiens se conforment volontairement aux lois fiscales, l'ARC travaille fort pour améliorer tous ses services et faciliter l'observation. Sa gamme de services comprend des services numériques sécurisés, commodes et faciles à utiliser, de même que de l'aide personnalisée pour aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales.

Services numériques

Les Canadiens font de plus en plus de choses en ligne, et bon nombre de personnes préfèrent aussi interagir avec nous en ligne. De ce fait, l'ARC améliorera ses options de service numérique afin qu'ils soient modernes, complets, rapides, simples et sécurisés. Le plan de l'ARC en ce qui concerne les interactions numériques complètes est défini dans neuf objectifs de service.

Modernisation des services numériques



Il sera possible d'accéder à bon nombre des services numériques de l'ARC par l'intermédiaire des services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client. L'ARC continuera d'améliorer ces services sécurisés afin qu'ils soient plus faciles à utiliser, tout en améliorant l'infrastructure de technologie de l'information connexe pour se préparer à la croissance future des programmes et aux avancées technologiques. Ainsi, elle pourra fournir plus de services numériques et veiller à ce qu'elle soit davantage en mesure d'intégrer les nouvelles technologies.

L'ARC continuera d'améliorer ses applications mobiles MonARC et MesPrestations ARC, et elle créera une application mobile pour les entreprises afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent accéder facilement de leurs appareils mobiles à des services et à des renseignements utilisés fréquemment en un seul endroit pratique.

Activités de sensibilisation ciblées

L'ARC fournit des services à l'ensemble des Canadiens et reconnaît que la prestation de services personnalisés peut être une façon efficace de l'aider à respecter ses obligations liées à l'impôt et aux prestations. Dans le cadre de son engagement visant à améliorer les services fournis à la population canadienne et à faciliter l'observation, elle continuera d'offrir du soutien à ceux qui n'arrivent pas à respecter leurs obligations seuls.

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt aide les organismes communautaires à tenir des comptoirs gratuits de préparation des déclarations de revenus et de prestations aux personnes admissibles. L'ARC élargira et renforcera les services du Programme en donnant plus de formation et de soutien aux organismes communautaires, y compris celles dans les communautés autochtones qui souhaitent tenir des comptoirs pour la première fois. Jusqu'en 2020, l'ARC accroîtra le soutien accordé à ce programme afin d'encourager une augmentation du nombre de déclarants ayant reçu de l'aide.

Les agents de liaison de l'ARC travaillent avec de petites entreprises pour fournir des renseignements et du soutien en personne. Cela aide les entreprises à bien faire les choses, favorise l'observation et limite le besoin potentiel de prendre des mesures d'exécution. En plus de fournir des services numériques nouveaux et améliorés qui faciliteront l'observation, l'ARC continue de faire progresser l'Initiative relative aux agents de liaison avec l'élargissement au niveau national de la fonction de la demande d'assistance aux agents de liaison, laquelle offre aux contribuables l'occasion de demander la visite d'un agent de liaison. Les services offerts dans le cadre des Demandes d'assistance aux agents de liaison comprennent un soutien en personne pour répondre aux questions et aux préoccupations d'ordre fiscal, pour effectuer l'examen des registres comptables de l'entreprise et fournir au besoin des recommandations sur les façons d'améliorer la tenue des livres, ou pour donner de l'information sur les outils et services de l'ARC destinés aux petites entreprises. D'autres améliorations au programme permettront de miser sur les succès obtenus pendant les premières étapes du projet et comprendra du soutien concernant l'impôt sur le revenu ainsi que la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée.

Du financement provenant du budget de 2016 soutient une stratégie de sensibilisation plus générale en permettant d'affecter plus de ressources pour étendre les activités de sensibilisation régionales à divers segments de la population. Ces programmes de sensibilisation accroîtront la sensibilisation et l'éducation au sujet des prestations et des crédits disponibles par la participation au régime fiscal, renforceront les partenariats et favoriseront la connaissance et la recherche. L'élargissement de la portée de l'ARC dans le cadre de partenariats avec d'autres ministères et organismes ainsi qu'avec des organisations non gouvernementales maximisera les liens avec de nombreuses populations.

Points saillants de la planification

Afin de faciliter le respect des lois fiscales au cours de la période de planification, l'ARC fera ce qui suit :

- mettre en œuvre une stratégie de modernisation en services numériques jusqu'en 2020
- mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation à l'échelle nationale par l'expansion régionale de la sensibilisation en personne
- offrir l'option d'inclure des applications en ligne pour l'enregistrement comme organisme de bienfaisance et la production électronique du formulaire annuel intitulé Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés en 2018
- faire passer le nombre de formulaires liés aux régimes enregistrés accessibles en format numérique de 1 à 11 d'ici 2019
- permettre des communications bidirectionnelles numériques sécurisées concernant une vérification par l'intermédiaire des services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client d'ici 2019
- mettre en œuvre un outil en ligne qui permettra aux contribuables de calculer leurs montants et leurs options de remboursement en 2017
- déployer la fonction de demande d'aide aux agents de liaison à l'échelle nationale d'ici 2018
- analyser les résultats de sa campagne de lettres de la vérification au bureau afin de cibler les secteurs de risque et d'adapter les lettres annuelles, qui seront envoyées en février de chaque année

Résultats attendus

- Les Canadiens auront accès à des services numériques améliorés, faciles à utiliser et modernes
- Un plus grand nombre de Canadiens seront en mesure de respecter leurs obligations liées à l'impôt et aux prestations
- Le nombre de déclarations remplies dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt augmentera de 100 000 d'ici 2020

Répondre aux attentes et aux besoins des Canadiens

L'ARC continuera d'adapter son modèle de service en fonction des besoins et des attentes des Canadiens. Elle écoutera les contribuables et les bénéficiaires de prestations et leur répondra. Elle travaillera avec des partenaires, notamment d'autres ministères et organismes, pour atteindre ses objectifs de service et s'harmoniser avec le modèle de prestation de services du gouvernement du Canada et avec les nouvelles exigences des Canadiens.

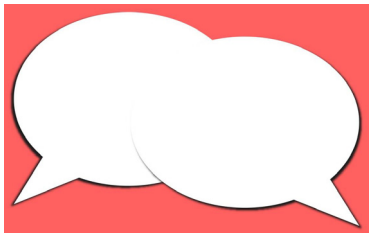
Renouvellement des services

Les Canadiens utilisent de plus en plus l'Internet pour produire leurs déclarations de revenus. En 2016, environ 84 % des Canadiens ont produit leurs déclarations de revenus en ligne. Afin d'offrir des services de calibre mondial, l'ARC réorganisera ses activités de traitement et créera trois nouveaux centres nationaux de vérification et de recouvrement. Ces changements font partie de l'initiative de renouvellement des services de l'Agence. Ainsi, le travail que l'ARC fait actuellement dans neuf centres de traitement à l'échelle du pays sera regroupé dans sept centres spécialisés. Des neuf centres de traitement actuels, quatre centres (Winnipeg, Sudbury, Jonquière et Summerside) seront agrandis et, avec le temps, se spécialiseront uniquement dans le traitement des déclarations de revenus. Entre temps, les trois centres actuellement situés à Surrey, Shawinigan et St. John's seront agrandis, puis convertis en centres nationaux de vérification et de recouvrement, grâce aux fonds du budget de 2016 et aux fonds réaffectés à partir d'autres sites. Ces changements permettront à l'ARC d'être plus efficace et de mieux servir les Canadiens, tout en assurant une présence importante dans toutes les régions du pays. La création des centres spécialisés permettra un traitement plus rapide et plus efficace, ainsi qu'une meilleure gestion des appels vers les centres d'appels. Globalement, l'initiative de renouvellement des services améliorera la façon dont les Canadiens peuvent interagir avec l'Agence.

Régime de pensions du Canada amélioré

Le 20 juin 2016, les ministres des Finances ont conclu un accord de principe visant l'amélioration du Régime de pensions du Canada (RPC). La législation fédérale relative à la mise en œuvre de cet accord a reçu la sanction royale le 15 décembre 2016. L'amélioration du RPC donnera aux Canadiens une meilleure sécurité du revenu de retraite grâce à l'augmentation du taux de remplacement de gains et à la gamme de gains sur lesquels les avantages sociaux sont gagnés. L'initiative sera mise en place de façon progressive sur une période de sept ans, à compter de janvier 2019. Au cours de la période de planification, l'ARC collaborera avec des partenaires fédéraux et des intervenants clés externes afin d'être bien placée pour administrer les changements et voir à ce que les Canadiens et les entreprises qui les emploient puissent s'y adapter. L'ARC changera plusieurs systèmes afin de mettre en œuvre les améliorations envisagées par la loi, ce qui aura une incidence sur un large éventail de ses programmes, y compris les programmes de cotisation, de l'observation et des demandes de renseignements. L'établissement et la mise en œuvre des changements aux systèmes commenceront pendant le premier trimestre de 2017-2018 et se poursuivront jusqu'à la fin du projet, soit le dernier trimestre de 2025.

Consultation



Un aspect essentiel de l'expansion et de l'amélioration des services de l'ARC sera la mise en œuvre de consultations externes régulières et des mécanismes de rétroaction directe. La rétroaction des contribuables et des prestataires aident l'ARC à créer des programmes et des services équitables, utiles et accessibles. En demandant aux Canadiens ce qu'ils veulent et en intégrant leurs commentaires, l'ARC pourra répondre à leurs attentes changeantes à l'égard des services.

L'ARC cherche à améliorer les services fournis aux millions de propriétaires de petites et moyennes entreprises au Canada, afin de réduire les coûts, le temps est les efforts consacrés à la paperasse. Les consultations « Pour mieux vous servir » sont une occasion pour les petites et moyennes entreprises et les comptables professionnels de communiquer des connaissances précieuses dont l'ARC pourra se servir pour rendre ses programmes et ses services plus simples et davantage axés sur la clientèle pour la communauté des petites et moyennes entreprises. Les consultations ont commencé en 2012 et ont lieu tous les deux ans; la dernière série de consultations s'est déroulée à l'été et à l'automne 2016. « Pour mieux vous servir » est une composante clé de l'engagement de l'ARC à fournir un service gouvernemental de première classe aux petites et moyennes entreprises. Lorsque les petites et moyennes entreprises donnent une rétroaction à l'ARC, elles l'aident à créer des programmes et des services équitables, utiles et faciles à utiliser.

Les organismes de bienfaisance jouent un rôle essentiel dans notre société. Ils contribuent de façon importante à la politique publique et au débat public au profit de l'ensemble des Canadiens. Pour que les organismes de bienfaisance poursuivent leur important travail, ils doivent avoir l'assurance qu'ils œuvrent dans un environnement réglementaire qui respecte et encourage leur contribution. L'ARC travaille à la modernisation des règles qui régissent le secteur de la bienfaisance, notamment en clarifiant les règles qui régissent les activités politiques. Les organismes de bienfaisance enregistrés peuvent participer à des activités politiques non partisanes. Ils ne peuvent toutefois pas participer à des activités politiques partisanes, selon certaines conditions. Comme il a été annoncé dans le budget de 2016, l'ARC collaborera avec le ministère des Finances et échangera avec les organismes de bienfaisance afin de clarifier les règles qui régissent les activités politiques. Dans le cadre de ce processus de consultation, l'ARC recueillera les commentaires des organismes de bienfaisance et du public, lesquels seront pris en compte dans l'établissement d'une nouvelle ligne directrice ou de ressources éducatives destinées aux organismes de bienfaisance concernant les règles qui régissent les activités politiques.

Collaboration

L'établissement de relations solides avec d'autres ministères et organismes permettra à l'ARC de continuer de se concentrer sur la prestation de services efficients et efficaces en vue de répondre aux besoins de la population et de faire progresser le programme des services du gouvernement du Canada. L'ARC continuera de consulter d'autres ministères et organismes, d'autres ordres de gouvernement et les intervenants afin de réaliser son programme et d'améliorer les services et les processus opérationnels.

Plusieurs initiatives visant à faciliter la communication entre les Canadiens et le gouvernement sont en cours. À titre d'exemple, la mise à jour de renseignements personnels auprès de plusieurs organisations peut prendre beaucoup de temps, alors l'ARC travaille avec Emploi et Développement social Canada pour permettre aux Canadiens de mettre à jour leurs renseignements sur le dépôt direct auprès de l'une ou l'autre des deux organisations. Ainsi, en 2017, lorsqu'un prestataire du régime de pensions du Canada fournira ses renseignements sur le dépôt direct à une organisation, ceux-ci seront mis à jour simultanément dans les dossiers de l'autre. On prévoit étendre cette fonction à d'autres programmes.

L'ARC cherche continuellement des façons de consulter les intervenants externes afin de tirer profit de leur connaissance de l'industrie et de mieux adapter ses services, ses approches et ses activités de soutien. Entre autres, pour lutter contre l'économie clandestine, l'ARC s'associe aux intervenants des secteurs public et privé afin de diffuser des renseignements et de distribuer des outils qui informent les consommateurs sur l'économie clandestine et les risques qu'elle représente.

Points saillants de la planification

Afin de répondre aux attentes des Canadiens au cours de la période de planification, l'ARC fera ce qui suit :

- mettre à jour ses lignes directrices et ses produits éducatifs pour les organismes de bienfaisance concernant les activités politiques, en fonction des résultats des consultations entre le gouvernement et le secteur de la bienfaisance
- publier un rapport annuel qui décrit les priorités et les activités de la Direction des organismes de bienfaisance
- travailler avec d'autres ministères et organismes à la mise en œuvre d'un numéro d'entreprise commun pour les programmes et les services du gouvernement fédéral d'ici 2018
- en partenariat avec Emploi et Développement social Canada, mettre en œuvre une approche « une fois suffit » à l'égard des renseignements sur le dépôt direct pour les bénéficiaires du régime de pensions du Canada en 2017
- consulter d'autres ministères et organismes et des associations industrielles afin d'accroître la sensibilisation au programme de la recherche scientifique et du développement expérimental jusqu'en 2018
- continuer de mener des sondages sur l'expérience des services, jusqu'en 2020, afin de recueillir des commentaires sur les interactions
- effectuer des essais de l'expérience utilisateur d'ici 2018 sur les pages Web nouvelles et mises à jour en vue du transfert du contenu vers le site Canada.ca
- mettre en œuvre les changements aux systèmes de cotisations et d'observation des employeurs et des particuliers pour assurer l'application des augmentations progressives des taux de cotisation au RPC sur une période de sept ans, à compter de janvier 2019, et mettre en œuvre des changements à ses systèmes qui auront une incidence à la fois sur une augmentation de la prestation fiscale pour le revenu de travail (compensant plus ou moins les cotisations accrues au RPC pour les travailleurs admissibles à faible revenu) et une déduction d'impôt sur la partie améliorée des cotisations au RPC de l'employé

Résultats attendus

- Les Canadiens auront accès à un environnement « une fois suffit », réduisant ainsi le temps et les efforts consacrés à transmettre des renseignements sur le dépôt direct ou des renseignements bancaires aux organismes et aux ministères fédéraux
- Les entreprises seront en mesure de faire le suivi en ligne de leurs interactions avec l'ARC, leur donnant l'assurance que leurs demandes sont traitées rapidement
- L'accroissement des occasions de fournir des commentaires entraînera une amélioration des services reflétant directement les besoins et les attentes des Canadiens
- Les besoins des employeurs et des particuliers en matière de renseignements seront comblés par la mise en œuvre d'une stratégie de communication en ligne qui leur sera destinée au sujet du RPC amélioré

Effectuer des examens équitables et impartiaux

Si un contribuable est insatisfait d'une décision ou d'un service qu'il a reçu, il a la possibilité d'utiliser un processus de recours juste et impartial. L'ARC règle les différends et les demandes d'allègement découlant de décisions prises selon les lois et les programmes administrés, et les services qu'elle offre. Un processus de recours réceptif fait la promotion de l'observation volontaire et favorise la confiance en l'intégrité de l'ARC.

Chaque contribuable qui n'est pas d'accord avec une décision de l'ARC au sujet d'une cotisation a accès au processus de règlement des différends. L'ARC traite chaque objection équitablement et conformément aux lois applicables, notamment la Loi de l'impôt sur le revenu. Dans le cadre de son engagement à améliorer sans cesse ses services et à offrir rapidement une certitude quant aux obligations fiscales, l'ARC prévoit augmenter sa capacité afin de régler davantage d'oppositions, plus rapidement. L'amélioration des services numériques en vue d'inclure la possibilité de recevoir une réponse à une plainte en matière de service permettra également de réaliser des économies.

L'ARC administre également un processus dans le cadre duquel le ministre du Revenu national peut, selon des dispositions législatives, accorder aux contribuables un allègement des pénalités et des intérêts découlant d'une incapacité de payer attribuable à des circonstances indépendantes de leur volonté. Les demandes d'allègement pour les contribuables peuvent survenir dans différentes circonstances, allant d'un désastre de grande envergure aux difficultés financières personnelles. L'ARC cherche constamment à améliorer ses services, notamment les options électroniques pour interagir avec les contribuables, et permettre un traitement plus efficace et rapide des demandes d'allègement pour les contribuables qu'il reçoit.

Le rapport du Bureau du vérificateur général de l'automne 2016 met l'accent sur l'efficacité avec laquelle l'ARC gère les oppositions fiscales en ce qui concerne la rapidité du service et la question de savoir si les indicateurs de rendement liés au processus ont été élaborés et publiés. La vérification a aussi visé à établir si l'ARC a analysé et examiné les oppositions et les décisions en matière d'appel et si elle a transmis ces renseignements à l'interne. Nous sommes d'accord avec les recommandations énoncées dans le rapport et nous voyons là une bonne occasion de renforcer davantage notre gestion des oppositions fiscales et d'examiner la justesse de nos normes de service. En prenant des mesures pour régler les oppositions fiscales dans un délai raisonnable, l'ARC offrira aux Canadiens l'assurance dont ils ont besoin concernant leur situation fiscale afin qu'ils prennent des décisions pour eux-mêmes et leurs familles.

Points saillants de la planification

Afin d'effectuer des examens équitables et impartiaux au cours de la période de planification, l'ARC fera ce qui suit :

> mettre en œuvre un service de livraison électronique des réponses aux plaintes liées au service par l'intermédiaire des portails sécurisés d'ici 2018

> améliorer les communications avec les contribuables en vue de clarifier les voies appropriées qui leur sont accessibles pour obtenir le règlement de leur plainte

> répondre aux recommandations énoncées dans le rapport du Bureau du vérificateur général en prenant les mesures suivantes :

  - mettre en œuvre un plan d'action en 2017 concernant les oppositions fiscales
  - établir une nouvelle norme de service en 2017-2018 en ce qui a trait au règlement des oppositions de faible complexité. La nouvelle norme de service est énoncée en détail dans la section 3 – Autres sujets d'intérêt
  - s'assurer que les décisions rendues à l'égard des oppositions et des appels, notamment les raisons pour lesquelles les changements sont apportés, sont communiquées aux secteurs de l'évaluation et de la vérification au moyen d'un processus officiel de rétroaction, et déterminer les possibilités d'amélioration du service fourni aux Canadiens

> renouveler les processus et améliorer les outils et la gestion de la charge de travail d'ici 2020 en vue d'accroître l'efficacité du règlement des litiges liés au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi

> présenter une nouvelle norme de service pour rendre des décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables afin d'annuler les pénalités et les intérêts ou d'y renoncer en 2017

Résultats attendus

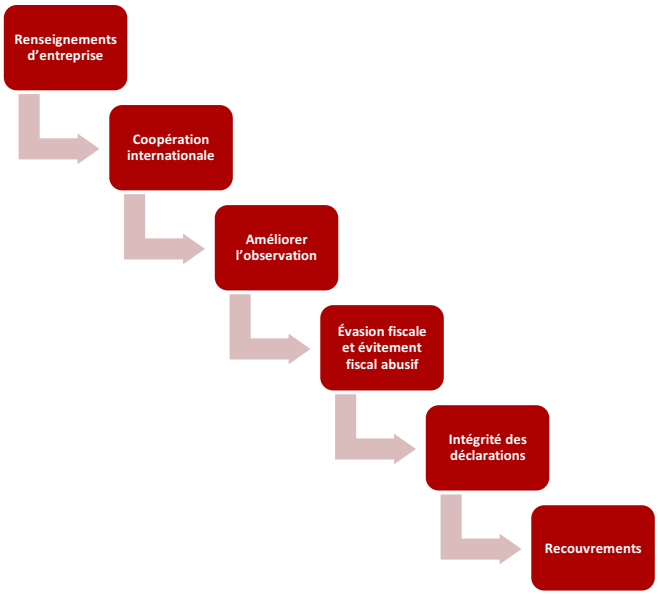
> Les différends seront réglés plus rapidement, permettant aux contribuables de résoudre leurs problèmes fiscaux rapidement

> Les décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables afin d'annuler les pénalités ou d'y renoncer seront rendues rapidement

Observation

L'ARC a pour objectif de faciliter la tâche aux contribuables qui souhaitent respecter les lois fiscales du Canada et de la rendre plus compliquée pour ceux qui choisissent de ne pas le faire. En adoptant la bonne mesure en fonction du risque, nous nous assurons que les contribuables obtiennent le soutien le plus efficace possible en matière d'observation. Nous recourons à l'approche la moins intrusive et la plus efficace pour encourager les contribuables à respecter leurs obligations fiscales, et nous réservons l'application de mesures d'exécution aux contribuables n'ayant pas l'intention de les respecter.

Au cours des dernières années, les mesures importantes prises par l'ARC pour décourager, déceler et contrer l'inobservation comprennent ce qui suit : cibler davantage les segments à risque élevé de la population; renforcer les partenariats stratégiques avec les organisations et les pays principaux; concevoir des outils de renseignements d'entreprise afin d'optimiser l'utilisation des données disponibles; accroître la capacité d'évaluation des risques. Nous comptons nous appuyer sur la réussite de ces initiatives.



Renseignements d'entreprise

L'utilisation novatrice, par l'ARC, de la recherche, de l'analyse et de l'exploration de données joue un rôle important dans le cadre de ses efforts soutenus en matière d'observation à long terme. Les renseignements d'entreprise de l'Agence englobent les mégadonnées pour améliorer les analyses prédictives (qui permettent de déceler l'inobservation) et l'économie comportementale pour renforcer l'observation. L'application de méthodes d'analyse avancée permet d'améliorer la prise de décisions ainsi que les processus opérationnels tactiques et stratégiques de l'ARC. En raison de la nature de notre environnement opérationnel, nous devons constamment élaborer des approches novatrices, souples et stratégiques pour appuyer nos activités de recherche, d'analyse et d'exploration de données.

L'ARC investit beaucoup dans son infrastructure de renseignements d'entreprise, et une somme additionnelle de 28 millions de dollars a été réservée afin de créer une infrastructure encore plus solide au cours des prochaines années. Cet investissement à long terme aidera l'ARC à renouveler sa plateforme informatique de renseignements d'entreprise, ses outils et ses processus afin d'en renforcer les bases. L'environnement de renseignements d'entreprise renouvelé aura pour effet d'améliorer les capacités de l'Agence en matière de recherche avancée, d'analyse des tendances et d'analyse observation-risques. Les modifications apportées à la plateforme, de même que l'adoption d'une approche de recherche et de développement utilisée dans un environnement expérimental, permettront l'expérimentation et l'apprentissage, tout en accélérant considérablement la production de résultats. Nous mettrons également en œuvre un plan afin de répondre aux besoins changeants des employés de l'ARC quant à l'utilisation de données pour évaluer les risques et mettre sur pied des activités.

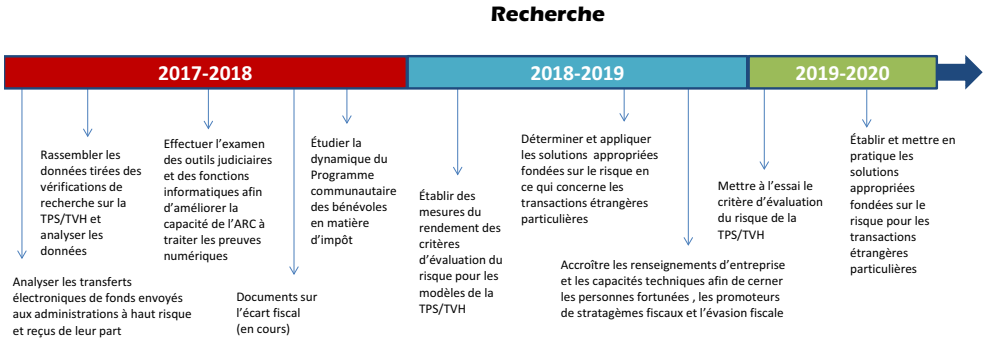
Recherche

Dans le cadre des efforts soutenus déployés afin de déterminer l'intervention la plus appropriée et la plus efficace relativement à un risque particulier lié à l'observation, l'ARC réalisera une recherche comportementale et mettra en œuvre des projets pilotes pour évaluer les répercussions des nouvelles mesures ou des mesures modifiées d'observation. Nous entendons peaufiner davantage le recours à l'économie comportementale et élaborer des conceptions expérimentales pour évaluer les répercussions de différentes mesures sur des groupes semblables de contribuables. Cette recherche contribuera ensuite à l'élaboration de modèles de prévision, lesquels permettront à l'ARC de mieux axer les ressources afin de déterminer les interventions les plus appropriées aux cas importants d'inobservation, tout en optimisant la sensibilisation des contribuables par l'éducation et la mise en place de mesures d'observation assistées.

Pour protéger l'assiette fiscale du Canada et l'intégrité du régime fiscal, il faut comprendre l'écart fiscal et prendre des mesures contre celui-ci. En gros, l'écart fiscal est la différence entre les impôts et les taxes qui seraient payés si toutes les obligations étaient entièrement respectées dans tous les cas et les impôts et les taxes qui sont réellement reçus et recouvrés. L'ARC continuera à étudier l'écart fiscal en collaboration avec ses homologues à l'échelle internationale, ainsi qu'avec d'autres organisations, des universitaires et d'autres experts. En s'appuyant sur les deux documents portant sur l'écart fiscal publiés en 2016, l'ARC publiera une série de documents sur divers aspects de l'écart fiscal.

Pourquoi étudier l'écart fiscal?

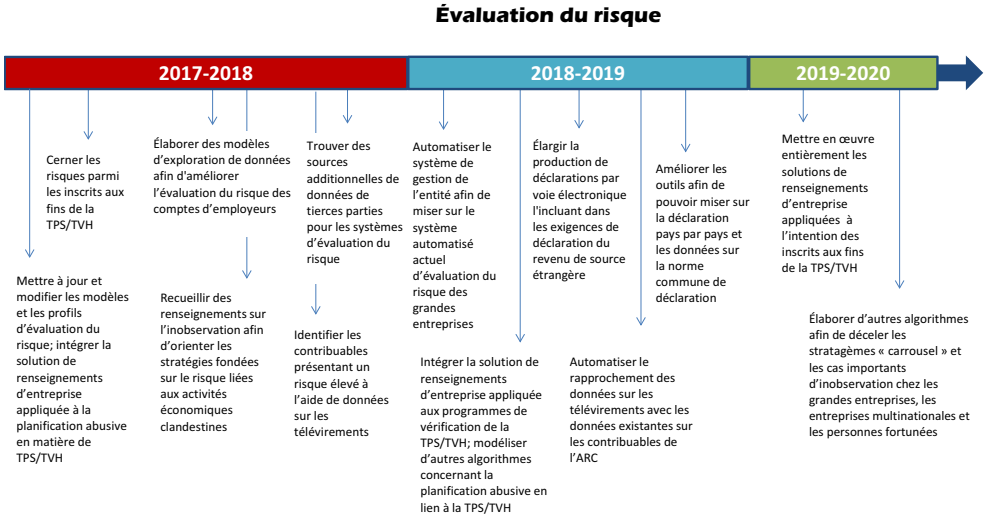
- Les recherches sur les composantes particulières de l'écart fiscal (p. ex., type d'impôt, phase du continuum de l'observation, sous-ensemble de contribuables) auront pour effet d'enrichir l'analyse de l'ARC des divers aspects de l'inobservation et de lui fournir des points de vue supplémentaires quant au travail concret qu'elle réalise dans la lutte contre l'inobservation.
- Un examen de l'écart fiscal international axé notamment sur les questions liées à l'observation à l'étranger d'un point de vue canadien permettra de cibler des données qui aideront l'ARC à estimer l'écart fiscal international global.



Évaluation des risques

L'ARC évalue plusieurs types de risques pour décourager, déceler et contrer l'inobservation. Nos méthodes d'évaluation des risques liés à l'inobservation évoluent et s'améliorent constamment. En plus de ses propres données, l'ARC reçoit, de la part de tiers à l'échelle internationale, un vaste éventail de renseignements qu'elle peut utiliser pour évaluer les risques. Au cours de la période de planification, l'Agence cherchera des sources supplémentaires de données et peaufinera les modèles d'exploration de données et d'évaluation des risques liés, entre autres, aux inscrits aux fins de la TPS/TVH, aux comptes d'employeurs, aux données des tiers, à l'activité économique clandestine et aux contribuables à risque élevé.

En améliorant ses capacités en matière d'analyse prévisionnelle, l'ARC atteindra davantage des résultats auxquels s'attendent les Canadiens, notamment déceler et décourager l'évitement fiscal, de même qu'optimiser le recouvrement d'impôt. Nous élargirons la portée de nos solutions sur les renseignements d'entreprise en adoptant des technologies de mégadonnées de façon à intégrer davantage de données semi-structurées et non structurées.



Analyse des résultats

L'ARC analyse les résultats de ses recherches, de l'évaluation des risques et des analyses prévisionnelles afin d'évaluer leur efficacité et d'orienter la prise de décisions. L'approche stratégique et fondée sur ses systèmes lui permet d'accroître l'efficacité de ses programmes d'observation en concentrant les ressources à long terme sur le traitement des cas d'inobservation les plus importants. Ainsi, elle peut protéger l'assiette fiscale du Canada et l'intégrité du régime fiscal.

Points saillants de la planification

L'ARC continuera à utiliser les renseignements d'entreprise pour faire ce qui suit :

- élaborer des approches novatrices, souples et stratégiques pour appuyer la recherche, l'analyse et l'exploration de données
- déterminer et cibler les secteurs à risque élevé au sein de l'industrie et de la population
- améliorer les capacités judiciaires et les capacités en informatique relativement aux enquêtes criminelles
- examiner l'écart fiscal international, avec un accent particulier sur les questions liées à l'observation à l'étranger afin d'aider l'ARC à estimer l'écart fiscal international global
- orienter les activités de sensibilisation en analysant les résultats des efforts antérieurs
- répondre aux besoins changeants des employés de l'ARC quant à l'utilisation de données pour évaluer les risques et développer des activités
- utiliser l'économie comportementale par l'intermédiaire des stratégies de sensibilisation et des messages ayant une approche incitative auprès des contribuables, comme les campagnes de lettres ou les messages automatisés, permettant ainsi à l'ARC de continuer à influencer le comportement des contribuables et à encourager l'observation volontaire
- mettre en œuvre un système de gestion de la charge de travail moderne pour la majorité des charges de travail liées à l'observation et au recouvrement. Ce système fournira un ensemble de capacités améliorés qui seront renouvelables et efficaces et qui fourniront la souplesse nécessaire pour s'adapter aux besoins changeants de l'entreprise

Résultats attendus

Les améliorations prévues en matière de renseignements d'entreprise appuient les efforts déployés par l'ARC pour empêcher le versement de remboursements ou de ristournes injustifiés de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), et pour traiter les cas d'inobservation volontaire et de planification abusive en matière de TPS/TVH.

L'acquisition des outils et de l'expertise technologique nécessaires pour réaliser des enquêtes et des vérifications complexes permettra de mettre au jour davantage de stratagèmes sophistiqués et bien organisés. L'ARC prévoit que la mise à niveau de la technologie de détection des risques permettra de faire ce qui suit :

- améliorer ses méthodes de détermination et d'évaluation des risques liés aux particuliers fortunés et aux grandes sociétés afin de déceler et de contrer l'inobservation
- accroître la capacité à réorienter les ressources vers les activités d'exécution de l'observation de façon à assurer la prise des mesures les plus efficaces pour protéger l'assiette fiscale et l'intégrité du régime fiscal du Canada
- améliorer la compréhension des réseaux complexes délibérément conçus pour éviter de payer de l'impôt
- assurer que les contribuables ont accès à des renseignements exacts pour les aider à respecter leurs obligations fiscales
- favoriser l'innovation en matière de la plateforme technologique et d'infrastructure de renseignements d'entreprise, afin que l'Agence puisse continuer à améliorer ses programmes et ses services, ce qui facilitera l'interaction des particuliers et des entreprises avec l'ARC

Les documents de l'ARC sur l'écart fiscal fourniront une analyse plus approfondie des préoccupations méthodologiques et pratiques associées à l'estimation de l'écart fiscal, et ils amélioreront notre compréhension de la façon dont ces renseignements pourraient faciliter l'administration du régime fiscal du Canada.

Coopération internationale

À l'appui de notre stratégie de gestion des risques liés à l'impôt international, l'ARC poursuit son rôle de leader en collaborant avec le réseau mondial, toujours plus vaste, d'administrations fiscales et d'organismes internationaux en vue de lutter contre la fraude fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif et de renforcer la capacité des administrations fiscales dans les pays en développement.

L'amélioration de la transparence est un élément essentiel de la stratégie contre la fraude et l'évitement fiscaux internationaux. L'ARC se prépare donc à mettre en œuvre la Norme commune de déclaration (NCD) afin de faciliter l'échange automatique de renseignements. En juin 2015, l'ARC a conclu un accord administratif multilatéral pour se préparer à mener des échanges efficaces, sécurisés et opportuns selon la NCD. Plus de 100 administrations, dont le Canada, ont pris l'engagement de mettre en œuvre la NCD, les premiers échanges de renseignements étant prévus pour 2017 ou 2018. L'ARC devrait commencer les échanges de renseignements concernant les comptes détenus en 2017 d'ici septembre 2018. L'ARC se prépare aux premiers échanges de renseignements selon la NCD.

Dans l'optique de renforcer la transparence, les investissements du Budget 2016 permettront également au Canada de mettre en œuvre la déclaration pays par pays, l'une des recommandations du plan d'action de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et du G20 sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS). Ces déclarations pays par pays sont destinées à améliorer la transparence des activités mondiales de certaines sociétés multinationales, notamment concernant la répartition mondiale des revenus, l'activité économique et l'impôt payé dans les différents pays. Elles seront déposées dans la juridiction de résidence de la société mère du groupe multinational d'entreprises concerné, puis elles seront diffusées aux autres administrations dans le cadre d'un échange automatique de renseignements en vertu d'accords entre autorités compétentes. L'ARC appliquera les normes de la déclaration pays par pays en 2017 en vue d'améliorer la documentation des prix de transfert.

Que signifie le projet BEPS

(Il s'agit de l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices.)

Selon l'OCDE, le projet BEPS a trait aux stratagèmes de planification fiscale utilisés par les multinationales pour exploiter les failles des règles fiscales. Ces sociétés transfèrent des bénéfices imposables vers des administrations qui ont peu ou pas d'impôt, même si aucune ou peu d'activité n'a eu lieu dans ces administrations.

Puisqu'elles ne paient que peu ou pas d'impôt, les multinationales qui séparent artificiellement leurs bénéfices imposables de l'endroit où ces bénéfices ont été réalisés effectuent également ce qui suit :

- saper l'assiette fiscale en omettant de payer leur juste part d'impôt
- influencer la concurrence de façon négative
- déformer les décisions en matière d'investissement
- réduire la confiance générale à l'égard du système fiscal

Le Canada est un chef de file international pour lutter contre l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices.

En outre, le commissaire de l'ARC continuera de jouer un rôle de chef de file à l'échelle internationale en participant au Forum sur l'administration fiscale (FAF) de l'OCDE, un forum où se réunissent les administrateurs fiscaux de 46 pays, membres de l'OCDE ou non, afin de cerner les tendances mondiales importantes, d'en discuter et de les influencer, mais aussi pour trouver de nouvelles idées en vue d'améliorer l'administration fiscale dans le monde. Les administrateurs fiscaux présents au FAF ont convenu qu'il serait utile de mettre en œuvre de nouvelles mesures de renforcement de la transparence pour aider les administrations fiscales à lutter contre la fraude fiscale et l'évitement fiscal, en partie, en favorisant une meilleure observation volontaire des règles.

Les éléments qui seront importants pour le FAF lors de cette période de planification seront notamment l'appui du programme du G20/OCDE en matière d'impôt international (y compris la mise en œuvre du projet BEPS), l'intensification des efforts à l'échelle mondiale pour lutter contre la fraude et l'évitement fiscal transfrontaliers, et le renforcement des fonctions principales d'administration de l'impôt (service et conformité).

Dans ce contexte, l'ARC continuera de participer au Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI). Sous l'égide du FAF, les pays participant au CICAFI travaillent selon un cadre juridique de conventions bilatérales et multilatérales et des accords sur l'échange de renseignements fiscaux dans le but de partager leurs expériences, leurs ressources et leur expertise pour lutter contre les problèmes courants de fraude fiscale et d'évitement fiscal.

De plus, en tant que membre du Bureau du FAF, le commissaire de l'ARC dirigera les activités visant à appuyer le programme en matière d'impôt international, plus précisément en commanditant le programme sur l'impôt des grandes entreprises et l'impôt international ainsi que le réseau de renforcement des capacités.

En plus de poursuivre le renforcement des capacités d'administration de l'impôt dans les pays en voie de développement, de façon bilatérale et multilatérale, l'Agence contribuera également à l'élaboration d'une plateforme en ligne de partage du savoir à l'échelle mondiale. Cette plateforme servira à échanger des renseignements et des outils sur l'administration de l'impôt et à mettre en relation des agents et des experts fiscaux (quel que soit le niveau de perfectionnement des administrations) sur tous les aspects de l'administration fiscale.

Points saillants de la planification

Pour favoriser la coopération internationale relativement à la détection des cas d'inobservation, l'ARC fera ce qui suit :

> mettre en œuvre l'échange de renseignements automatique avec des partenaires internationaux dans le cadre du projet BEPS de l'OCDE

> renforcer les capacités en matière d'administration fiscale des pays en voie de développement

> améliorer la collaboration opérationnelle entre les administrations fiscales

> collaborer avec d'autres administrations fiscales pour cibler les tendances, élaborer des stratégies, établir des points de référence, échanger sur les pratiques exemplaires et élaborer des initiatives en matière de gestion des créances

Résultats attendus

> Accroître l'observation au sein des grandes sociétés et des multinationales

> L'ARC mettra sur pied des systèmes, des politiques et des procédures, et elle recommandera des changements législatifs en vue d'établir un ensemble de règles communes à plusieurs pays, de resserrer les règles internationales, d'accroître l'échange de renseignements et d'améliorer le règlement des différends

> À compter de 2017, l'ARC recevra de la part des institutions financières canadiennes certains renseignements requis concernant les comptes détenus par des non-résidents

> La mise en œuvre de la Norme commune de déclaration permettra le premier échange de renseignements pour 2018. L'ARC s'assurera que les renseignements échangés ne sont utilisés que par les administrations fiscales et uniquement à des fins fiscales et veillera au respect de la vie privée des contribuables en mettant en place des mesures de protection

> Dans la déclaration pays par pays, les sociétés multinationales désignées devront fournir aux administrations fiscales des renseignements sur leurs revenus, sur leurs profits, sur l'impôt accumulé et payé et dû ainsi que sur certains indicateurs d'activité

Améliorer l'observation

Les activités de l'ARC liées à l'observation ont pour objectif de protéger l'intégrité du système d'autocotisation du Canada en ciblant les personnes qui ne déclarent pas leurs revenus correctement et en prenant des mesures à leur endroit. En matière d'observation, l'Agence applique des mesures progressives visant d'abord à encourager et à exiger l'observation. Nous cherchons à influencer de façon positive les comportements en matière d'observation en améliorant la compréhension des contribuables quant à leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle, du marketing social, des communications et de l'éducation. Pour protéger l'assiette fiscale et assurer l'observation des lois fiscales du Canada, nous procédons également à des examens, des vérifications et des enquêtes, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

Durant la période de planification, en plus des efforts déployés pour combattre l'économie clandestine, l'ARC se concentrera sur l'amélioration des mesures d'observation liées aux stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal abusif, sur l'intégrité des déclarations dans les secteurs à risque élevé et sur l'amélioration du recouvrement des dettes fiscales. En concentrant ses efforts de cette façon tout au long du cycle de planification, l'ARC pourra accroître sa capacité à identifier les contribuables qui pratiquent l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif, et à s'assurer qu'ils paient eux aussi leur juste part.

Évasion fiscale et évitement fiscal abusif

Les stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal abusif par les particuliers et les entreprises coûtent cher aux gouvernements et aux contribuables, ce qui réduit l'équité et l'intégrité du régime fiscal. Détecter les stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal abusif et prendre des mesures à leur égard représentent une priorité du gouvernement du Canada. L'investissement important proposé dans le budget de 2016 servira à embaucher des vérificateurs et des spécialistes supplémentaires, à intensifier les activités de vérification et à améliorer la qualité du travail d'enquête ciblant les risques d'inobservation fiscale tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale. L'ARC prévoit mettre en œuvre des stratégies de lutte contre l'évitement fiscal abusif et l'évasion fiscale destinées aux grandes entreprises multinationales et aux particuliers fortunés, en particulier ceux qui exploitent à l'étranger.

L'ARC s'est engagée à lutter contre le recours abusif aux administrations étrangères et à protéger l'intégrité du régime fiscal canadien. L'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif sont des problèmes mondiaux complexes. Les renseignements tirés du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger, les télévirements internationaux et les échanges avec les partenaires signataires de convention aident l'Agence à détecter l'inobservation fiscale à l'étranger. Les améliorations apportées à nos équipes et à nos outils rehausseront notre capacité d'analyse des renseignements pertinents et d'identification des Canadiens qui pourraient avoir utilisé des comptes pour cacher de l'argent à l'étranger. Nous entreprendrons des projets afin de couvrir complètement les segments de la population qui participent à des opérations à l'étranger. Il s'agit d'une transition à une évaluation du risque plus intensive de ce segment complet de contribuables.

Grandes entreprises

Quelque 1 200 groupes d'entreprises forment la population des grandes entreprises au Canada. Ces groupes comprennent les sociétés mères et leurs filiales, qui peuvent représenter un total de 25 000 à 26 000 personnes morales. Au cours des trois prochaines années, l'ARC rehaussera sa capacité à mener des vérifications et à établir de nouvelles cotisations dans le secteur des grandes entreprises. L'Agence affectera des ressources dans diverses régions en fonction des risques liés à l'observation déterminés au cours de notre analyse préliminaire. Sur cinq ans, l'ARC créera 16 nouvelles équipes de vérification des grandes entreprises dans le but de détecter et de prendre des mesures à l'égard des cas d'inobservation parmi les déclarants les plus importants et les plus complexes ainsi que d'assurer que les bénéfices ne sont pas transférés à l'étranger et que le Canada reçoive les impôts dus.

Entreprises multinationales

L'ARC ajoutera également des fiscalistes à notre équipe déjà solide pour aider à mener les vérifications des sociétés multinationales à risque élevé et à réduire les opérations complexes d'évitement fiscal abusif international. Elle aura recours à des experts techniques, y compris les avocats, les comptables, les spécialistes de l'évaluation, les économistes et les spécialistes du secteur de l'industrie, pour renforcer l'expertise technique et donner une aide aux vérificateurs, le cas échéant. Tous les renseignements recueillis et l'évaluation des positions effectuées par ces équipes seront alimentés dans les systèmes d'évaluation du risque de l'ARC afin de guider les plans futurs. L'ARC reconnaît l'importance de la certitude fiscale pour la compétitivité des grandes entreprises et la croissance économique globale. Au moyen de l'adoption d'approches de vérification davantage axées sur l'industrie et le secteur et de l'ajout d'une capacité technique pour ses vérificateurs principaux, l'ARC vise à accroître ses connaissances commerciales et à améliorer l'efficience et l'efficacité des mesures de vérification des grandes entreprises.

Particuliers fortunés

Certains particuliers fortunés et leurs parties liées se servent de sociétés privées ou de stratagèmes complexes pour réduire ou reporter l'impôt de façon inappropriée. Cela comprend la participation à des structures et transactions étrangères complexes. L'ARC élargit la portée du segment de la population fortunée et de son initiative liée aux parties liées au moyen de nouvelles stratégies d'évaluation du risque et de l'ajout d'autres équipes de vérification.

Planification abusive en matière de TPS/TVH

Il y a 3,5 millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH au Canada. L'ARC reçoit 2 millions de demandes de remboursement et de remises totalisant quelque 60 milliards de dollars par année. Certaines de ces demandes sont fausses et certaines personnes évitent sciemment et de façon abusive de payer la TPS/TVH. L'ARC consacrera des ressources supplémentaires de vérification pour empêcher le versement de remboursements et de remises de la TPS/TVH injustifiés et pour traiter les cas d'inobservation volontaire et de planification abusive en matière de TPS/TVH.

Promoteurs de stratagèmes fiscaux

Des promoteurs, agissant individuellement ou au moyen d'un réseau d'agents de vente, commercialisent et vendent des stratagèmes qui, en bout de ligne, vont à l'encontre des lois fiscales canadiennes et, malheureusement font perdre de l'argent aux contribuables. L'ARC a obtenu, dans le cadre du budget 2016, des fonds afin de lui permettre d'accroître ses efforts en matière de vérification à l'égard des promoteurs de stratagèmes fiscaux. Pour protéger les particuliers et l'assiette fiscale, l'ARC prévoit améliorer le centre d'expertise sur les promoteurs et mettre en place des équipes spécialisées de vérification supplémentaires afin de détecter les stratagèmes fiscaux abusifs plus tôt, dans le but de traiter efficacement l'offre de ces arrangements avant leur vente sur une vaste échelle.

L'ARC a l'autorité d'imposer des pénalités à des tiers contre des préparateurs de déclarations de revenus, des promoteurs et d'autres parties tierces qui font de fausses représentations en matière d'impôt pouvant conduire les clients à faire de fausses déclarations ou des omissions dans leurs déclarations de revenus. L'ARC s'est engagée à effectuer des examens équitables et impartiaux et à contrôler strictement l'imposition de pénalités.

Entre-temps, les services d'un conseiller juridique chargé précisément de donner des conseils à l'étape de l'enquête des cas d'évasion fiscale permettront d'améliorer la qualité des enquêtes sur des cas de promoteurs référées aux fins de poursuite. Pour préserver l'intégrité du régime fiscal, décourager l'inobservation volontaire et prévenir les Canadiens des stratagèmes de fraudes potentiels, l'ARC améliorera la médiatisation des enquêtes criminelles et des poursuites intentées avec succès. La médiatisation des conséquences de participer à ces stratagèmes et de les promouvoir met en évidence le fait que l'évasion fiscale et la fraude fiscale sont des infractions criminelles et que les contrevenants seront poursuivis.

Économie clandestine

Les particuliers ou les entreprises qui, de façon délibérée, ne déclarent pas tous leurs revenus ou omettent de déclarer des revenus ou des ventes pour éviter de payer de l'impôt nuisent à l'équité et à l'intégrité du régime fiscal ainsi qu'à la compétitivité des entreprises qui respectent la loi. L'ARC s'est engagée à réduire l'acceptabilité sociale de l'économie clandestine et la participation à celle-ci. Au cours de la période de planification, nos équipes de spécialistes concentreront leurs efforts sur les particuliers qui ne produisent pas de déclaration. Ces équipes effectueront aussi des vérifications détaillées des sociétés qui utilisent des logiciels pour cacher des ventes et des sociétés qui font partie de secteurs à haut risque.

Points saillants de la planification

Pour améliorer l'observation et lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal abusif, l'ARC fera ce qui suit :

- élargir la capacité technique, l'évaluation du risque, la vérification et l'évaluation des grandes entreprises, des multinationales et des particuliers fortunés
- coordonner les approches de l'industrie et du secteur à l'égard de la vérification des grandes entreprises afin d'accroître la sensibilisation commerciale et l'efficacité des vérifications, ce qui se traduit par une plus grande certitude fiscale pour les contribuables et le gouvernement du Canada
- déployer plus de ressources pour lutter contre la planification abusive en matière de TPS/TVH
- prendre des mesures pour traiter les activités de l'économie clandestine, comme les vérifications de sociétés qui utilisent des logiciels pour cacher des ventes
- mettre en œuvre un processus national de découverte électronique qui s'appuie sur un ensemble d'outils qui améliorent nos capacités judiciaires et informatiques afin d'épauler les équipes juridiques et les équipes d'enquête dans l'examen et l'analyse d'un nombre important de documents électroniques présentés en tant que preuve pour exposer les stratagèmes bien organisés et complexes

Résultats attendus

- Dans l'ensemble, et grâce aux investissements à l'observation qui proviennent du Budget 2016, l'ARC estime que les mesures prévues ciblant l'évitement fiscal abusif et l'évasion fiscale généreront de nouvelles recettes supplémentaires de 2,6 milliards de dollars au cours des cinq prochains exercices
- Les nouvelles vérifications des grandes entreprises devraient générer 500 millions de dollars en recettes fédérales sur cinq ans
- Les vérifications des particuliers fortunés au cours des cinq prochaines années devraient générer 432 millions de dollars en recettes fédérales
- En obtenant l'aide de plus de spécialistes, l'ARC sera mieux en mesure de cerner les lacunes dans la législation actuelle, laquelle pourrait être exploitée de façon inappropriée dans le but d'éviter ou d'éluder volontairement le paiement de l'impôt. L'Agence informera le ministre des Finances de ces enjeux. Toute solution législative subséquente permettrait de limiter davantage les pertes fiscales potentielles
- En accordant une plus grande attention aux promoteurs, aux particuliers fortunés et aux personnes qui transfèrent des fonds à l'étranger, l'ARC s'attend à imposer davantage de pénalités à ceux qui abusent du système fiscal et à transférer plus promptement ces dossiers pour les besoins d'enquêtes criminelles, lorsque nécessaire
- L'ARC continuera de profiter des partenariats internationaux grâce à l'échange amélioré de renseignements. Les mesures d'observation seront actuelles, perfectionnées et serviront de modèle d'efficacité
- Une attention particulière accordée à ceux qui participent à l'économie clandestine et qui ne soumettent pas de déclaration de revenus devrait générer des recettes supplémentaires de plus de 100 millions de dollars
- À compter de 2018-2019, l'ARC établira des rapports au sujet de l'effet qu'on les interventions de vérification sur l'observation des petites et moyennes entreprises
- Notre processus national de découverte électronique générera de façon cohérente et rapide des preuves électroniques pertinentes au contexte numérique et juridique complexe actuel

Intégrité des déclarations

Pour observer entièrement les lois fiscales du Canada, les contribuables doivent produire leur déclaration de revenus à temps, payer leurs dettes fiscales à temps et, lorsque cela est exigé, s'inscrire pour percevoir la TPS/TVH ou d'autres prélèvements et verser les montants retenus à la source à l'ARC. Pendant la période de planification, l'ARC étendra certaines initiatives d'observation améliorées pour faire appliquer les règles liées à l'inscription et exécutera les validations et les examens des obligations en matière de retenue, de versement, de déclaration et de production pour les particuliers et les entreprises.

Déclaration des particuliers

Pendant la période d'inactivité du Programme d'impôt sur le revenu des particuliers (T1), l'ARC prendra des mesures à l'égard des nouveaux cas d'inobservation et fera la promotion de l'observation volontaire continue en accordant plus d'attention à la détection précoce des remboursements injustifiés. Cette approche permettra de cerner d'autres tendances en matière d'inobservation des particuliers et des tactiques d'inobservation concertées. Elle permettra aussi de mieux protéger les contribuables vulnérables. Nous ferons plus d'examens de cotisation, effectuerons une sélection, enverrons une lettre de contact et traiterons les réponses, les évaluations ainsi que les nouvelles cotisations. Lorsqu'il sera justifié de le faire, nous enquêterons sur les cas d'évasion fiscale soupçonnés et nous les renverrons aux fins de poursuites.

Déclaration des entreprises

Dans le but de cibler les cas d'inobservation connus ou soupçonnés, l'ARC rehaussera ses activités de vérification afin d'examiner de façon stratégique les déclarations des sociétés (T2) et de TPS/TVH. Coupler les renseignements entre les secteurs d'activité de l'ARC fait en sorte que nous cernons les déclarations qui présentent le risque le plus élevé. Ces examens visent à améliorer l'observation des obligations de déclaration, à rehausser la revue des cotisations des sociétés et la mesure de postcotisation de la TPS/TVH, à améliorer la déclaration fédérale destinée aux provinces et aux territoires et à accroître la sensibilisation des contribuables quant à la façon de bien déclarer les déductions et les crédits.

Demandes de RS&DE

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) se veut la plus grande source unique de soutien du gouvernement fédéral dans le domaine de recherche et de développement industriels au Canada. L'ARC s'est engagée à administrer le programme en toute intégrité financière. Par conséquent, l'ARC mettra en place de nombreuses initiatives pour améliorer davantage la cohérence dans le traitement des demandes et assurer un processus solide d'examen des demandes.

Divulgations et conseils

Nous encourageons les contribuables qui n'ont pas produit une déclaration, qui ont oublié de déclarer un revenu ou qui découvrent que leurs déclarations antérieures sont inexactes à divulguer volontairement cette situation à l'ARC. Ceux qui ne divulguent pas volontairement une situation d'inobservation peuvent être assujettis à une vérification ou à une enquête, et peuvent se voir imposer des pénalités, des amendes ou une peine d'emprisonnement. Quelque 80 % des divulgations volontaires sont faites par un représentant autorisé tiers au nom des contribuables, c'est pourquoi l'ARC prévoit promouvoir la transmission électronique des divulgations à la communauté des fiscalistes, ce qui facilite pour ces contribuables représentés la mise en ordre de leurs affaires fiscales.

L'ARC invite aussi le public à se manifester et à fournir des renseignements nous permettant de détecter une violation des lois fiscales. Les indices peuvent être communiqués à l'ARC par téléphone, par courrier, par télécopieur, en personne ou par voie électronique. Ils peuvent être donnés de façon anonyme, et cette information demeure confidentielle. Pendant la période de planification, l'ARC prévoit moderniser sa méthode de sélection et d'évaluation des indices des dénonciateurs.

Points saillants de la planification

Pour veiller à l'amélioration de l'intégrité de déclaration et réaliser les engagements promis dans le Budget 2016, l'ARC :

> examinera environ 16 000 comptes de non-déclarants additionnels en 2017

> examinera plus d'environ 28 000 déclarations T2 de petites et moyennes entreprises additionnelles pour en vérifier l'exactitude et confirmer qu'elles respectent la loi en 2017

> réalisera des activités de vérification supplémentaires pour plus de 32 500 comptes d'entreprise en 2017 (vérification de quelque 180 000 comptes au cours des cinq prochaines années)

Résultats attendus

> Les initiatives accrues d'examen, de validation et d'application des règles liées à l'inscription concernant les obligations en matière de retenue, de versement, de déclaration et de production devraient générer 279,5 millions de dollars en recettes fédérales en 2020-2021

> L'examen accru des déclarations de revenus et de prestations devrait générer 143 millions de dollars en recettes fédérales sur cinq ans

> L'examen accru des déclarations des entreprises devrait générer 302,9 millions de dollars en recettes fédérales sur cinq ans

Recouvrements

Le succès de l'ARC dans la lutte contre l'évitement fiscal abusif, l'économie clandestine et l'évasion fiscale, conjugué à la croissance de l'assiette fiscale canadienne, a contribué à la hausse de la dette fiscale. L'ARC gérera la hausse de la dette fiscale en développant davantage les services au profit des contribuables qui veulent payer leur dette, en améliorant nos stratégies afin de mieux évaluer le risque et en attribuant les cas selon l'intervention la mieux adaptée au risque. Nous augmenterons également la quantité de ressources disponibles afin d'aborder les cas ayant reçu une cote de risque et n'ayant pas été réglés à la suite des efforts de recouvrement automatisés. Une partie de ces ressources seront dédiés aux dettes découlant de nos mesures d'observation en matière de déclaration pour les dossiers concernant l'économie clandestine, à l'évitement fiscal international abusif, aux opérations à l'étranger et à l'évasion fiscale. L'Agence appuiera ces efforts déployés qui visent à encourager un paiement plus rapide des dettes fiscales, ainsi qu'à collaborer avec les personnes qui ne peuvent faire de paiement complet lorsque celui-ci est exigible.

L'initiative de renouvellement des services de l'ARC est l'une des plus grandes transformations apportées à la façon dont nous organisons et exécutons nos programmes de recouvrement et de vérification depuis plusieurs années. Plus précisément, l'ARC développe la prestation de ses programmes dans les régions pour relever les défis et saisir les occasions quant à l'observation du contribuable et à la prestation de services au cours des prochaines années. En évoluant, nous nous adapterons de façon efficace aux attentes croissantes en matière de services, d'avancées technologiques, de changements démographiques et de mondialisation. Une telle initiative permet de reconnaître l'objectif continu du gouvernement d'être plus efficace et productif par rapport aux fonds qu'il investit dans l'ARC.

Points saillants de la planification

Pour accroître sa capacité de recouvrement des dettes fiscales, l'ARC :

> améliorera les mesures de recouvrement en embauchant du personnel supplémentaire afin de mieux aborder les niveaux d'arrivages et l'inventaire élevé de dossiers sur les dettes fiscales, de mieux aider les contribuables qui veulent payer et de prendre les mesures de recouvrement pertinentes contre ceux qui ne payent pas les impôts qu'ils doivent

> embauchera du personnel supplémentaire dans les équipes spécialisées pour recouvrer les dettes découlant d'initiatives d'observation en matière de déclaration, notamment celles ciblant l'évitement fiscal abusif, l'inobservation fiscale à l'étranger et l'économie clandestine

> moderniser les centres fiscaux et le centres d'appels et établir des centres nationaux de vérification et de recouvrement pour améliorer nos services axés sur la clientèle

> de plus, dans le cadre du programme du service amélioré, l'ARC mettra en œuvre un modèle amélioré de résolution de problèmes afin de répondre aux questions urgentes, complexes et délicates concernant les contribuables

Résultats attendus

> La capacité accrue de l'ARC de recouvrer les dettes fiscales en souffrance mènera au recouvrement additionnel de 7,4 milliards de dollars de dettes fiscales en cinq ans, et de 1,65 milliard de dollars de façon continue

> L'Agence anticipe la stabilisation de la croissance de la dette fiscale au cours des cinq prochaines années

> Améliorer notre capacité en matière d'observation, de recouvrement et de vérification et, finalement, veiller à la viabilité continue de notre présence dans toutes les régions du pays

Impôts

Ressources financières budgétaires (dollars) et ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues 2017-2018[1]

2 737 078 407

Prévues 2018-2019[1]

2 748 402 606

Prévues 2019-2020[1]

2 755 219 080

Budget principal des dépenses 2017-2018

2 737 078 407

ETP prévus 2017-2018[2]

30 104

ETP prévus 2018-2019[2]

29 934

ETP prévus 2019-2020[2]

30 109

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2017. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année, ce n'est pas le cas.

[2] Un équivalent temps plein (ETP) prévu représente les heures travaillées par un employé à temps plein. Puisque l'ARC emploie des gens à temps plein ainsi qu'à temps partiel, son nombre d'employés ne correspond pas à son nombre d'ETP. De ce fait, le nombre d'employés actuels sera toujours plus élevé.

Impôts
Résultats prévus

Les Canadiens se conforment aux obligations fiscales, l'inobservation est traitée et les Canadiens disposent de moyens appropriés pour résoudre les différends

Indicateur	Objectif	Résultat réel
Pourcentage de déclarants qui ont rempli et soumis une déclaration de revenu à la date due (d'ici le 31 mars 2018)[1]	90 %	2013-2014 : 92 % 2014-2015 : 93 % 2015-2016 : 94 %
Pourcentage d'entreprises connues enregistrées pour la TPS/TVH (d'ici le 31 mars 2018)	90 %	2013-2014 : 94,5 % 2014-2015 : 94,6 % 2015-2016 : 94 %
Pourcentage des taxes et impôts déclarés (incluant les acomptes) qui sont payés à temps (d'ici le 31 mars 2018)	90 %	2013-2014 : 90,4 % 2014-2015 : 89,9 % 2015-2016 : 89,9 %
Pourcentage des normes de service externes qui ont été atteintes ou presqu'atteinte (d'ici le 31 mars 2018)	90 %	2013-2014 : 92 % 2014-2015 : 94,1 % 2015-2016 : 91,5 %
Indice de la perception du public : résultat comparé au point de référence (d'ici le 31 mars 2018)	Maintenir ou augmenter	n.d.[2]
Pourcentage du volume total de la correspondance améliorée (c.-à-d. amélioration à la structure, à la conception, à langue et au format) (d'ici le 31 mars 2018)	90 %	n.d.[2]
Pourcentage des services disponible en ligne (d'ici le 31 mars 2018)	77 %	n.d.[2]
Nombre de déclarations remplies par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (d'ici le 31 mars 2018)	800 000	2013-2014 : 606 128 2014-2015 : 633 468 2015-2016 : 749 963
Réaliser une consultation en ligne ouverte aux organismes de bienfaisance et au public (d'ici le 31 mars 2018)	Mars 2018	n.d.[2]
Revenu additionnel résultant des investissements du budget 2016 (d'ici le 31 mars 2021)	2,6 milliards de dollars sur 5 ans	n.d.[2]
Dette fiscale différentielle recouvrée (résolue) résultant des investissements du budget 2016 (d'ici le 31 mars 2021)	7,4 milliards de dollars sur 5 ans	n.d.[2]

[1] Notez que la méthode utilisée pour obtenir les résultats pour cet indicateur a récemment été modifiée; conséquemment, les calculs de 2016-2017 ne seront pas comparables aux données des années précédentes.

[2] Il s'agit d'un nouvel indicateur dont les résultats n'ont jamais été reportés.

Prestations

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre une gamme de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte du gouvernement fédéral ainsi que des provinces et des territoires. Les programmes de prestations offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux soutiennent le bien-être économique et social des Canadiens dans l'ensemble du pays. De nombreux Canadiens dépendent des paiements de prestations pour une partie importante de leur revenu familial. Les prestations comprennent le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et l'allocation canadienne pour enfants (ACE), qui est un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans.

Chaque année, l'ARC distribue près de 29 milliards de dollars sous forme de crédits d'impôt et de paiements de prestations à 13 millions de Canadiens. Nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment, et fournissons aux bénéficiaires de prestations des renseignements accessibles et des réponses rapides à leurs demandes de renseignements. L'ARC prend des mesures pour s'assurer que tous les Canadiens, y compris ceux qui ont un faible revenu, les Autochtones et les nouveaux arrivants, reçoivent dans un délai raisonnable les prestations auxquelles ils ont droit.

Visibilité

Suite au lancement réussi de l'allocation canadienne pour enfants en juillet 2016, l'ARC poursuivra ses efforts de mise en œuvre afin d'accroître ses activités de visibilité, avec un accent sur la disponibilité des prestations offertes et la communication proactive à tous les Canadiens, particulièrement aux segments vulnérables et autochtones de la population. Nous collaborons actuellement avec d'autres partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux afin d'élaborer une approche étendue de visibilité qui accroît le nombre de Canadiens qui reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Pendant la période de planification, l'ARC communiquera de façon proactive avec les Canadiens qui ont droit à des prestations fiscales, mais qui ne les reçoivent pas. L'ARC continuera à envoyer des lettres à certains Canadiens qui n'ont pas produit de déclarations de revenus et de prestations, mais qui sont susceptibles de recevoir des crédits d'impôt, pour les encourager à produire une déclaration. L'initiative des lettres de prestations à l'intention des non déclarants consiste en une campagne visant à accroître le nombre de Canadiens qui produisent leur déclaration de revenus afin de recevoir les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. Chaque année, l'ARC enverra des lettres de rappel à des non déclarants possiblement admissibles les incitant à produire leur déclaration pour recevoir des prestations.

L'ARC élargit la visibilité auprès des communautés autochtones, en fournissant des renseignements sur les prestations et les crédits auxquels les particuliers ont droit en produisant leurs déclarations de revenus.

Comme il a été indiqué précédemment, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt est une initiative de collaboration entre l'ARC et des organismes communautaires. Les partenaires communautaires de l'ensemble du Canada tiennent des comptoirs gratuits de préparation des déclarations afin que les bénévoles puissent remplir les déclarations de revenus et de prestations pour les particuliers admissibles. L'ARC fournit une formation, un soutien et le logiciel de préparation de déclarations de revenus aux organismes et aux bénévoles participants. Nous renforcerons notre soutien à ce programme en offrant davantage de formations en personne et en établissant davantage de partenariats avec des organismes chargés de préparer les déclarations pour les particuliers admissibles, y compris les Autochtones, les personnes âgées, les personnes à faible revenu et les personnes handicapées. Cet effort de visibilité directe fera en sorte que tous les segments de la population recevront les prestations auxquelles ils ont droit.

Services numériques

Le service de Demande de prestations automatisée de l'ARC permet aux Canadiens de s'inscrire de façon rapide, facile et sécurisée à tous les programmes de prestations pour enfants. Nous travaillons à élargir ce service pour inclure les trois territoires. Ainsi les Canadiens admissibles pourraient s'inscrire aux prestations pour leurs enfants, par exemple l'allocation canadienne pour enfants, et aux prestations provinciales et territoriales connexes et inscrire les nouveau-nés au crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée en un seul endroit sécuritaire.

MesPrestations ARC est une application Web pour les particuliers bénéficiaires de prestations qui offre un aperçu personnalisé des détails des versements de prestations et de crédits. L'application est un moyen rapide, facile et sécurisé de vérifier le montant et la date des versements de prestations à venir. Au cours de la période de planification, l'ARC continuera à améliorer MesPrestations ARC en ajoutant des fonctions pour que les Canadiens puissent effectuer ce qui suit :

- mettre à jour leurs renseignements personnels, y compris le numéro de téléphone et l'adresse
- s'inscrire au dépôt direct
- consulter les détails des prestations provinciales ou territoriales

L'ARC a un environnement technologique de pointe ayant la capacité de traiter à temps des volumes importants d'opérations de prestations de façon exacte et sécuritaire. Nous continuons à moderniser notre infrastructure de la technologie de l'information afin de suivre le rythme des progrès et de protéger l'intégrité de nos services de prestations. Le Projet de renouvellement du

système de prestations sera achevé en 2019 et fera en sorte que les versements de prestations sont transmis de la manière la plus efficiente possible, tout en permettant aussi la croissance future et l'excellence dans la prestation des services.

Services téléphoniques

Les Canadiens s'attendent à obtenir rapidement des réponses exactes à leurs demandes de renseignements et à pouvoir communiquer avec l'ARC de plusieurs façons. Souvent, les bénéficiaires de prestations appellent l'ARC afin d'obtenir une confirmation de ce qu'ils comprennent des renseignements qu'ils ont lus sur le Web ou d'avoir l'assurance que leurs prestations seront versées.

Au cours d'une année ordinaire, l'ARC répond à plus de six millions d'appels sur la ligne de demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations et elle s'est engagée à adopter une approche axée sur le client en répondant à tous les appels dans notre délai ciblé.

Pendant la période de planification, l'ARC s'efforcera de fournir un service téléphonique plus accessible en :

- modernisant le service téléphonique à long terme dans le cadre de la stratégie pangouvernementale de service. Ce projet sera terminé en 2020 et instaurera des technologies afin d'améliorer la qualité de l'expérience de l'appelant et, au fil du temps, présentera un nouvel éventail d'options afin d'améliorer le service et invitera les clients à recourir au libre-service
- simplifiant tous les avis de prestation, y compris la lettre sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées, pour qu'ils soient clairs et faciles à lire, afin de réduire éventuellement le nombre d'appels reçus pour obtenir une clarification sur les questions liées aux montants de prestations
- améliorant les services numériques pour faciliter l'interaction avec l'ARC à partir d'un appareil électronique. Les agents des centres d'appels encourageront les appelants à utiliser les services numériques de l'ARC
- continuant à mettre en œuvre une stratégie de générateur de réduction d'appels, pendant qu'on accroît le nombre d'agents dans les centres d'appels en vue d'améliorer le service à la clientèle

Points saillants de la planification

Afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit, l'ARC effectuera ce qui suit :

> émettre 160 000 lettres chaque année au cours de la période de planification dans le cadre de l'initiative de lettres de prestations aux non-déclarants

> instaurer un nouveau service d'ici 2018 visant à remplir automatiquement les déclarations (avec la confirmation des contribuables) pour les Canadiens à faible revenu ou à revenu fixe

> prendre des mesures pour élargir le service de Demande de prestations automatisée

> achever le Projet de renouvellement du système de prestations d'ici 2019

Résultats attendus

> Le nombre de contribuables recevant des paiements de prestations augmentera

> Le nombre de déclarations remplies dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt augmentera de 100 000 d'ici 2020

> Les bénéficiaires de prestations qui fournissent des renseignements complets et exacts recevront le montant auquel ils ont droit

> Les paiements seront émis à temps aux bénéficiaires de prestations

> Les Canadiens seront satisfaits du délai de traitement des demandes de prestations

Prestations

Ressources financières budgétaires (dollars) et ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues 2017-2018[1]

487 819 400

Prévues 2018-2019[1]

498 060 088

Prévues 2019-2020[1]

495 711 914

Budget principal des dépenses 2017-2018

487 819 400

ETP prévus 2017-2018[2]

1 592

ETP prévus 2018-2019[2]

1 586

ETP prévus 2019-2020[2]

1 550

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2017. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année, ce n'est pas le cas.

[2] Un équivalent temps plein (ETP) prévu représente les heures travaillées par un employé à temps plein. Puisque l'ARC emploie des gens à temps plein ainsi qu'à temps partiel, son nombre d'employés ne correspond pas à son nombre d'ETP. De ce fait, le nombre d'employés actuels sera toujours plus élevé.

Prestations

Résultats prévus pour les prestations

	Indicateur	Objectif	Résultat réel
Les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit en temps opportun	Pourcentage de bénéficiaires de l'Allocation fiscale canadienne pour enfants qui fournissent des renseignements complets et précis pour recevoir les prestations auxquelles ils ont droit (d'ici le 31 mars 2018)	95 %	n.d.[1]
	Pourcentage de paiements versés à temps aux bénéficiaires de prestations (d'ici le 31 mars 2018)	99 %	2013-14 : 99,9 % 2014-15 : 99,9 % 2015-16 : 99,9 %
	Pourcentage de répondants satisfaits de la durée de traitement d'une demande de prestations (d'ici le 31 mars 2018)	75 %	2013-14 : 84,3 % 2014-15 : n.d.[2] 2015-16 : n.d.[2]
	Pourcentage des contribuables (bénéficiaires de prestations) qui produisent des déclarations à la suite d'une intervention ciblée de l'ARC (d'ici le 31 mars 2018)	25 %	n.d.[3]

[1] Les données qui servent à calculer le nombre réel de prestataires de l'ACE qui fournissent des renseignements exacts et complets au moment de faire leur demande ne sont pas fournies chaque année. Les résultats les plus récents sont pour mai 2016 et seront reportés pour 2016-2017.

[2] Les résultats n'étaient pas disponibles pour 2014-2015 en raison du manque de répondants. Aucun sondage n'a été effectué en 2015-2016.

[3] Il s'agit d'un nouvel indicateur dont les résultats n'ont jamais été reportés.

Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et qui sont administrés pour appuyer les besoins des programmes et obligations. Les groupes d'activités connexes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communication, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de l'information, services de technologie de l'information, services de gestion immobilière et services du matériel et de l'approvisionnement.

L'ARC a un système rigoureux de contrôles financiers à l'égard de la planification et de la budgétisation, qui appuie l'administration efficiente du système fiscal et de prestations du gouvernement du Canada. À l'aide d'un engagement continu envers des responsabilités claires et bien définies, et un modèle efficace de prestation de services financiers, l'ARC s'assure que le partage de ses ressources se fait prudemment et efficacement et qu'il cadre avec l'orientation et les priorités stratégiques de l'Agence et du gouvernement.

Nous révisons régulièrement nos modèles de prestation de services et nos modèles organisationnels relatifs aux finances et à l'administration afin de maximiser les économies, de simplifier les processus et les procédures et de trouver des façons de faire des améliorations et de réduire les dépenses. En tant que première organisation à adopter la nouvelle Politique sur les résultats du Secrétariat du Conseil du Trésor, l'ARC utilisera un nouveau cadre pour toutes ses activités de planification et d'établissement de rapports en 2017, soit le cadre ministériel des résultats. Les indicateurs et les résultats nommés dans ce plan s'alignent avec ce cadre. Il appuie directement la transition du gouvernement du Canada vers un nouveau cadre d'établissement de rapports fondés sur les résultats, ce qui fera en sorte que les principales priorités seront respectées et qu'elles seront communiquées aux Canadiens.

Les priorités stratégiques de l'ARC en matière de service, d'observation, d'innovation, de personnes, d'intégrité et de sécurité s'imprègnent dans tout ce que nous faisons. Bien que le service et l'observation soient principalement axés sur le public, puisque nous administrons l'impôt et les prestations, les activités et les ressources internes fournissent le soutien et la surveillance nécessaires pour nous acquitter de nos obligations organisationnelles d'assurer l'intégrité et la sécurité, de favoriser l'innovation et d'avoir les bonnes personnes en place afin de nous permettre d'obtenir des résultats.

Intégrité et sécurité

L'ARC reconnaît l'importance de maintenir la confiance des Canadiens et est résolue à protéger les données qu'elle reçoit. L'ARC dispose de l'un des environnements de technologie de l'information les plus importants et les plus perfectionnés au gouvernement du Canada. Dans le contexte des menaces à la sécurité en constante évolution, la protection des renseignements sur les contribuables et la sécurité des services électroniques de l'Agence sont toujours prioritaires.

Le Plan de sécurité de l'ARC énonce la façon dont nous continuerons à renforcer notre protection des données des contribuables contre un accès inapproprié, ainsi que contre des menaces à la sécurité et des cybermenaces de plus en plus complexes. Plusieurs projets pluriannuels sont en cours afin d'accroître la protection des données, de la technologie et des biens physiques de l'Agence. Par exemple, l'Agence poursuivra le perfectionnement de son Programme de durabilité des applications pour s'assurer que ses systèmes restent stables et pour protéger l'intégrité de l'assiette fiscale et des systèmes permettant d'offrir les services de prestations.

Les Canadiens s'attendent à ce que les employés de l'ARC s'acquittent de leurs fonctions dans la plus stricte intégrité. Les systèmes informatiques de l'ARC sont conçus pour protéger les renseignements personnels. L'Agence a des outils et des méthodologies qu'elle améliore continuellement afin de prévenir, de détecter et d'atténuer l'accès non autorisé et l'utilisation malveillante des renseignements. C'est dans cette optique que l'ARC poursuit l'amélioration de son processus de surveillance des pistes de vérification afin de déceler les instances où les employés accèdent aux renseignements personnels des contribuables, d'en faire le suivi et de s'assurer rapidement qu'ils ne le font que lorsque nécessaire.

Notre intégrité est également évidente dans la mesure où les Canadiens estiment que l'ARC est ouverte et transparente. En transmettant des données à d'autres ministères et organismes du gouvernement, aux universitaires et au public tout en protégeant les renseignements sur les contribuables, nous éclairons le débat public et les politiques publiques. Lorsque la loi le permet, l'ARC rend publics de façon proactive des renseignements, tels qu'une sélection de ses manuels. L'Agence participe aussi au portail de demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) en ligne afin d'accorder aux Canadiens un accès rapide à leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement.

Points saillants de la planification

L'ARC :

> centralisera et normalisera l'attribution et le suivi des comptes des utilisateurs finaux et des comptes des utilisateurs privilégiés avec la conclusion de la Phase 4 du projet de la Gestion de l'identité et de l'accès en juin 2017

> améliorera l'analyse proactive des actions des utilisateurs sur les systèmes de l'ARC en 2018

> achèvera l'Initiative de sécurité des données en 2019

- développera de nouvelles capacités en 2017, y compris l'établissement de scénarios de cas type de risque de fraude, afin de détecter proactivement la fraude interne et l'utilisation malveillante des renseignements
- participera à des consultations visant à proposer des modifications législatives à la Loi sur l'accès à l'information

Résultats attendus

- Des contrôles et des processus technologiques plus solides se rapportant à la gestion de l'identité et de l'accès fourniront une meilleure assurance que les employés peuvent uniquement avoir accès aux renseignements dont ils ont besoin pour accomplir leur travail
- Des pistes de vérification améliorées fourniront une meilleure assurance qu'on accède aux renseignements sur les contribuables seulement lorsque cela est nécessaire
- Une meilleure protection des données, de la technologie et des biens physiques de l'Agence suit l'évolution des menaces émergentes
- La détermination des faiblesses de la sécurité avant qu'elles puissent être exploitées protège les renseignements, les données et les biens technologiques
- Les améliorations éclairées à l'accès des renseignements des Canadiens concilient l'ouverture, la transparence et la protection appropriée des renseignements de nature délicate

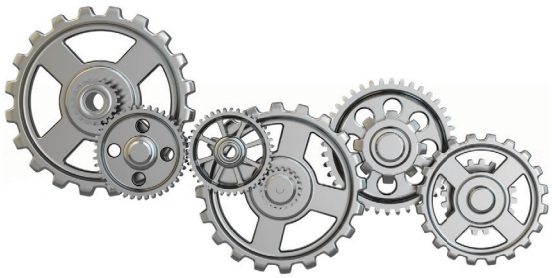
Innovation

Les administrations fiscales partout dans le monde sont confrontées au défi de suivre le rythme des changements technologiques, des menaces émergentes et des variations rapides de l'activité économique. L'ARC favorise l'innovation afin de voir à ce qu'elle améliore de façon continue les services offerts aux Canadiens et protège l'assiette fiscale du Canada. De notre infrastructure de la technologie de l'information, en passant par notre utilisation du renseignement d'entreprise, jusqu'à la façon dont nous gérons nos ressources, nous nous sommes engagés à transformer les bonnes idées en solutions efficaces.

En favorisant une culture d'innovation à l'Agence, les employés sont invités à offrir de nouvelles idées, à prendre des risques et à expérimenter. Nous reconnaissons que ce ne sont pas toutes les nouvelles idées et approches d'exécution de nos programmes et services qui seront fructueuses, mais si nous ne prenons pas de risques, il est fort probable que l'ARC ne sera pas en mesure de s'adapter aux changements sociaux et technologiques qui surviendront et donc de répondre adéquatement aux besoins et attentes des Canadiens. La prise de risques judicieuse repose sur un processus pour déterminer clairement les problèmes ou enjeux à résoudre et les résultats voulus et ainsi faire le point sur les leçons apprises des succès et des échecs, et d'évaluer et d'établir des rapports sur les résultats de toute nouvelle idée et de tout nouveau processus mis en œuvre.

L'ARC entreprend des recherches complexes, des analyses sur les tendances et des analyses du risque lié à l'observation. Pour continuer à le faire, l'Agence examinera son environnement de renseignement d'entreprise d'ici 2020. De même, d'ici 2018, nous aurons en place le fondement pour restructurer les portails en ligne sécurisés Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et

Représenter un client. Nous nous assurerons que les portails sont rapides, sécurisés et faciles à utiliser pour les contribuables et leurs représentants, tout en permettant la capacité future de croissance des programmes et des avancées technologiques.



La façon dont nous travaillons change, facilitée largement par la technologie et alimentée par le besoin de collaboration et d'innovation. Le milieu de travail de l'avenir doit être souple afin de permettre aux employés de collaborer plus efficacement et de travailler différemment, en choisissant l'environnement dans lequel ils peuvent être les plus productifs, selon le travail qu'ils ont à accomplir. La conception du milieu de travail traditionnel visant à attribuer un poste de travail universel réservé est désuète. De plus en plus, les postes de travail sont de moins en moins populaires, alors que les aires de réunion et de collaboration prennent de plus en plus de place. En 2017, l'ARC mettra à l'essai une conception de milieu de travail axé sur l'activité plus efficiente avec des espaces de travail non attribués. Les employés auront ainsi la souplesse de choisir où, comment et avec qui ils travaillent, ce qui, du même coup, accroîtra la satisfaction, la collaboration et l'innovation des employés et économisera de l'espace.

En dernier lieu, l'innovation assure la robustesse, la sécurité et le dynamisme de l'infrastructure de la TI de l'ARC. Par exemple, l'ARC restructure actuellement les systèmes des T1, les systèmes des prestations et divers systèmes opérationnels, y compris le système du numéro d'entreprise (NE), de façon à intégrer des bases souples et robustes et des technologies et des processus efficients et modernes, ainsi qu'à rendre possible la croissance future des programmes.

Points saillants de la planification

L'ARC :

- renouvellera la plate-forme, les outils et les processus informatiques du renseignement d'entreprise d'ici 2020
- restructurera les systèmes des T1 et de prestations et divers systèmes d'entreprise en 2019
- mettra à l'essai un milieu de travail axé sur l'activité afin de fournir davantage d'aires de travail réservables, collaboratives et individuelles convenant mieux au travail des employés

Résultats attendus

- Un environnement renouvelé de renseignement d'entreprise fera en sorte que l'ARC dispose de la capacité de réaliser des recherches avancées, des analyses sur les tendances et des analyses du risque lié à l'observation
- La refonte et le renouvellement de nos systèmes de base permettront à l'ARC de détecter et de corriger rapidement les erreurs, de valider les données et d'affecter les ressources d'exécution aux comptes comportant les risques les plus élevés
- La création d'aires de travail innovatrices aidera à favoriser l'innovation par la collaboration, à accroître la productivité et la satisfaction des employés et à réaliser des économies de coûts en réduisant le nombre de postes de travail

Personnes

Le personnel de l'ARC, qui compte plus de 40 000 employés, est composé d'un effectif diversifié, expérimenté et hautement qualifié qui administre les programmes d'impôt et de prestations du Canada avec compétence et intégrité. L'Agence continue à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies afin de maintenir un effectif en santé, productif et à rendement élevé afin de réaliser les priorités du gouvernement du Canada, de répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. Elle cherche aussi à fournir le meilleur service possible à tous les Canadiens.

Le perfectionnement en leadership, le recrutement pour les compétences spécialisées et l'amélioration du milieu de travail constituent les trois principales priorités de l'Agence pour les trois prochaines années. En ce qui concerne la première priorité, l'accent mis sur la gestion des talents et l'établissement de la capacité en leadership de l'Agence seront essentiels pour maintenir son succès maintenant et à l'avenir. Entre-temps, les stratégies en matière d'effectif de l'Agence sont conçues pour déterminer les secteurs de l'effectif ayant des écarts actuels et futurs et cibler les efforts de recrutement envers les professionnels spécialisés dont l'ARC aura besoin dans les années à venir, tels que les vérificateurs et les analystes de données. L'Agence reconnaît aussi que le talent prospère dans un environnement sain et reconnaît l'importance et la valeur du bien-être en milieu de travail pour un effectif à rendement élevé. En conséquence, l'ARC met en œuvre une Stratégie complète sur le milieu de travail respectueux et le mieux-être, qui favorisera le respect, la santé et l'habilitation des employés.

Points saillants de la planification

L'ARC :

> modernisera notre présence en ligne et élargira notre utilisation des médias sociaux aux fins de recrutement en 2017

> mènera des campagnes de recrutement ciblées à l'échelle nationale en 2018 et en 2019, en travaillant en partenariat avec des intervenants publics et privés

> mettra en œuvre la Stratégie sur le milieu de travail respectueux et le mieux-être de trois ans d'ici 2019

> lancera un projet pilote en 2018 de planification de la relève à l'échelle nationale pour le perfectionnement en leadership

Résultats attendus

> Les efforts de recrutement ciblés font en sorte qu'il n'y a aucun écart dans notre effectif actuel et futur et que les exigences opérationnelles spécialisées de l'Agence sont respectées

> Les employés de l'ARC possèdent les connaissances et les compétences techniques afin de suivre le rythme des méthodes opérationnelles en évolution et de mener l'Agence vers l'avenir

> Le milieu de travail à l'ARC témoigne du respect envers les employés et soutient leur bien-être

Services internes

Ressources financières budgétaires (dollars) et ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues 2017-2018[1]

934 818 007

Prévues 2018-2019[1]

932 636 383

Prévues 2019-2020[1]

923 222 717

ETP prévus 2017-2018[2]

7 665

ETP prévus 2018-2019[2]

7 444

ETP prévus 2019-2020[2]

7 329

Budget principal des dépenses 2017-2018

934 818 007

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2017. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année, ce n'est pas le cas.

[2] Un équivalent temps plein (ETP) prévu représente les heures travaillées par un employé à temps plein. Puisque l'ARC emploie des gens à temps plein ainsi qu'à temps partiel, son nombre d'employés ne correspond pas à son nombre d'ETP. De ce fait, le nombre d'employés actuels sera toujours plus élevé.

Section 3
Autres sujets d'intérêt

Priorités stratégiques du Conseil de direction

Le Conseil de direction (Conseil) est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'Agence du revenu du Canada (ARC), ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Le Conseil s'acquitte de sa responsabilité de surveillance en coopération avec la direction de l'ARC pour s'assurer que cette dernière est bien gérée et responsable et il cherche à obtenir les résultats définis dans ce plan.

Objectif du Conseil de 2017-2018 à 2019-2020

Le Conseil supervise l'administration et la gestion de l'Agence du revenu du Canada (ARC), en fonction des responsabilités législatives établies dans la Loi sur l'Agence du revenu du Canada. Au cours de cette période de planification, le Conseil veillera encore à ce que l'ARC continue d'améliorer les services offerts aux Canadiens par des moyens novateurs, efficaces, rapides et sécuritaires. Le Conseil soutient la haute direction pour adopter à l'échelle de l'Agence une culture de service qui répond aux besoins et aux attentes des Canadiens.

Priorités du Conseil de 2017-2018 à 2019-2020

L'ARC continue de mettre l'accent sur un service axé sur la clientèle et de s'assurer que les Canadiens connaissent leurs obligations fiscales, les crédits disponibles et leur admissibilité aux prestations. L'une des principales responsabilités du Conseil consiste à orienter l'élaboration du plan d'entreprise de l'ARC. Le présent plan assure la continuité avec les plans précédents et est harmonisé avec l'ensemble des priorités de l'ARC et du gouvernement. Les membres du Conseil surveilleront le rendement en fonction des objectifs du plan, à l'aide des outils d'évaluation, comme le processus lié au cadre de surveillance annuel du Conseil de direction, les tableaux de bord trimestriels sur le rendement du Conseil de direction et les autres outils d'évaluation des résultats et de la planification. Le Conseil participera également à l'évaluation du rendement de

la haute direction pour assurer l'excellence continue en matière de leadership. Le Conseil, dans le cadre de sa surveillance, approuvera les plans d'action liés à la gestion du risque organisationnel et le Profil des risques de l'entreprise, qui seront intégrés au processus annuel de planification d'entreprise annuelle de l'ARC.

Au cours de la période de planification, **les priorités principales du Conseil seront les mêmes, soit le service aux Canadiens, l'intégrité et la sécurité, la gestion des personnes, l'innovation et l'optimisation des ressources.** Les priorités du Conseil pour la période de 2017-2018 à 2019-2020 sont résumées dans les sections ci-dessous.

Service aux Canadiens

Le Conseil continuera de superviser les efforts de l'ARC pour améliorer les services aux Canadiens, qu'ils soient offerts par voie numérique, au téléphone ou par l'entremise du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, un programme qui vient en aide aux Canadiens ayant un revenu modeste et une situation fiscale simple. Le Conseil supervisera les efforts de l'ARC pour s'assurer que les Autochtones, les aînés, les salariés à faible revenu et les personnes handicapées reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. Le Conseil s'assurera que l'approche de l'ARC envers le service soutient les principes de l'équité, de la rapidité et de l'excellence. Le Conseil croit que les Canadiens observeront volontairement la loi s'ils sont traités de façon équitable et ont accès à des renseignements exacts et à des services rapides.

Le Conseil soutiendra les efforts de l'ARC pour simplifier les processus internes en vue d'améliorer les services offerts aux particuliers, aux petites entreprises, aux partenaires et aux tierces parties (p. ex. les fiscalistes et les préparateurs de déclarations de revenus), aux différentes associations industrielles et aux organismes professionnels. Par exemple, le Conseil continuera de donner des conseils à l'ARC pour améliorer les services en vue de réduire le fardeau administratif des petites et moyennes entreprises.

Le Conseil soutiendra les communications de l'ARC avec les Canadiens pour s'assurer que l'organisation est au courant des droits, des attentes et des préoccupations des contribuables et qu'elle envoie des messages clairs aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations. À cette fin, le Conseil passera en revue les résultats des consultations de l'ARC auprès des petites et moyennes entreprises et les résultats des recherches sur l'opinion publique.

Intégrité et sécurité

Les Canadiens font confiance à l'ARC pour appliquer avec intégrité les lois fiscales et protéger leurs renseignements personnels. Le Conseil s'assurera que cette confiance persiste en passant en revue le cadre d'intégrité annuel de l'ARC et en produisant des rapports sur les processus disciplinaires internes et les problèmes de sécurité généraux. Le Conseil donnera des conseils pour renforcer le Code d'intégrité et de conduite professionnelle de l'ARC, y compris la Directive sur les conflits d'intérêts cadeaux et marques d'hospitalité, et l'après-mandat.

À l'ère de l'information, le domaine de la sécurité est composé en grande partie de la technologie de l'information et du monde numérique. Le Conseil continuera de surveiller et de soutenir activement le travail de l'ARC auprès de Services partagés Canada et d'approuver le plan de sécurité annuel de l'Agence. Le Conseil passera également en revue les mesures visant à protéger les renseignements confidentiels et continuera à assurer la gouvernance de la sécurité pour la gestion des personnes et des processus, par exemple en examinant les rapports sur la gestion de la protection de la vie privée et les rapports de vérification internes.

Gestion des personnes

Le Conseil soutiendra les efforts de l'ARC visant à maintenir une fonction des ressources humaines efficaces et novatrices et il s'assurera qu'elle a le leadership et l'effectif pour relever les défis à venir. À cette fin, le Conseil approuvera le Plan annuel de l'effectif de l'Agence et surveillera la mise en œuvre et les stratégies de recrutement. Le Conseil continuera de superviser la modernisation de la prestation de services liés aux ressources humaines pour prendre des décisions efficaces en matière de gestion des personnes et pour soutenir la transition à la nouvelle génération d'employés.

Innovation

Le Conseil continuera d'encourager l'innovation à tous les niveaux de l'ARC pour s'assurer qu'elle est prête à relever les défis et à profiter des possibilités à venir. Les innovations mettront l'accent sur l'optimisation des opérations quotidiennes, au moyen des renseignements d'entreprise pour prendre des décisions éclairées et des innovations technologiques pour offrir de meilleurs services aux Canadiens. Le Conseil surveillera la mise en œuvre des résultats et elle offrira des conseils sur ces derniers. En plus d'en faire le suivi, le Conseil fournira des recommandations sur les constatations formulées par des secteurs comme le Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées de l'ARC, qui a été établi pour planifier des stratégies novatrices en vue d'améliorer les services offerts aux Canadiens. Le Conseil tiendra compte des expériences et des idées novatrices soumises par les innovateurs du secteur privé au cours de sa réunion annuelle sur la planification. Il offrira également des conseils aux membres de la haute direction.

Optimisation des ressources

Le Conseil s'assurera que l'ARC gère ses ressources financières de façon rigoureuse et efficace. Le Conseil remplira son rôle de surveillance dans la gestion des ressources par l'entremise de la surveillance et de l'examen du plan d'investissement stratégique, de l'approbation et de la supervision des principaux projets, de l'examen des résultats financiers trimestriels de l'ARC et de l'approbation des états financiers annuels.

Au cours de la période de planification, le Conseil portera une attention particulière à l'examen des résultats des initiatives prioritaires financées par le gouvernement qui sont décrites dans le budget fédéral de 2016.

Membres du Conseil

Le Conseil de direction de l'ARC est composé de 15 membres nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, d'un commissaire et premier dirigeant (membre d'office), d'un administrateur proposé par chaque province, d'un administrateur proposé par les territoires et de deux administrateurs proposés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent des points de vue communautaires et opérationnels diversifiés provenant des secteurs privé, public et sans but lucratif aux activités de l'ARC.

Membres du Conseil à partir de mars 2017

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

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

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

Kathryn A. Bouey
B.A., M.A., CMC, IAS.A

Toronto, Ontario
(nommé en décembre 2016 pour trois ans)

Nominée par la province de l'Ontario, Kathryn Bouey est la présidente fondatrice de TBG Strategic Services, une société de conseil en gestion de boutiques fournissant divers services afin d'appuyer les cadres supérieurs et les conseils d'administration dans le secteur public. Ayant travaillé pour le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario pendant plusieurs années, elle possède une compréhension approfondie du milieu du secteur public. Plus particulièrement, elle a occupé le poste de sous-ministre du Secrétariat du Conseil de gestion de l'Ontario, dans le cadre duquel elle a fourni des conseils au Conseil de gestion du gouvernement concernant les plans opérationnels de tous les ministères ainsi que les enjeux relatifs aux risques, aux dépenses et aux mesures de rendement.
Auparavant, elle a siégé au conseil d'administration de Hydro One où elle a présidé le Comité de la transformation des activités. Elle a également siégé aux conseils d'administration du St. Joseph's Health Centre (Toronto), du Collège Sheridan, d'Ontario Power Generation, de la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario et de la Fondation canadienne pour la vérification intégrée. Elle siège actuellement au conseil de direction de SPRINT Senior Care à Toronto dont elle préside le comité de la qualité et de l'évaluation du programme.
Madame Bouey possède une maîtrise ès arts en économie ainsi qu'un baccalauréat ès arts spécialisé en mathématiques avec une mineure en économie de la Carleton University. Elle a obtenu un diplôme du Programme de perfectionnement des administrateurs de l'Institut des administrateurs de sociétés et est une administratrice certifiée de l'Institut depuis 2006. De plus, madame Bouey est consultante certifiée en gestion et est membre de l'Institut d'administration publique du Canada.

Myles Bourke
B.Comm., FCPA, FCA

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

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

Rossana Buonpensiere
CMC, LL.B, CRHA

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

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

Richard J. Daw
FCPA, FCA, CMC

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

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

France-Élaine Duranceau
CPA, CA, LL.M.Fisc, IAS.A

Montréal, Québec
(nommée en novembre 2016 pour trois ans)

Proposée par le gouvernement fédéral, France-Élaine Duranceau est une professionnelle et une entrepreneure bilingue accomplie. Elle a œuvré en fiscalité pendant 15 ans en cabinet comptable, puis au sein d'une société publique montréalaise. Son parcours lui confère une compréhension globale des enjeux et risques financiers, comptables, fiscaux et juridiques d'une entreprise. Par le biais de son virage entrepreneurial, elle a acquis une expérience et une perspective pratique sur les enjeux opérationnels et les défis liés à la relève dans les petites et moyennes entreprises.
Mme Duranceau occupe actuellement le poste de vice-présidente, Groupe des capitaux privés, chez Colliers International (Québec) Inc. Elle est également co-fondatrice et investisseur au sein de Digamma, une entreprise privée en développement immobilier commercial.
Mme Duranceau est administrateur de société certifié (IAS.A), elle possède le titre de CPA, CA et une maîtrise en fiscalité de HEC Montréal. Elle est impliquée activement depuis plus de 15 ans au sein de la Fondation du CHU Ste-Justine et de son conseil d'administration.

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

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

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

Gerard J. Fitzpatrick
CPA, FCA, TEP

Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard
(renouvelé en juin 2015 pour trois ans, en vigueur le 1er novembre 2015)

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

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

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

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

Susan Hayes
LL.B

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

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

Francine Martel-Vaillancourt
FCPA, FCA, ASC

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

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

Margaret Melhorn
B.A., M.A.

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

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

Mireille A. Saulnier

B.Ps., LL.B

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

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

Joyce Sumara

B.A.

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

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

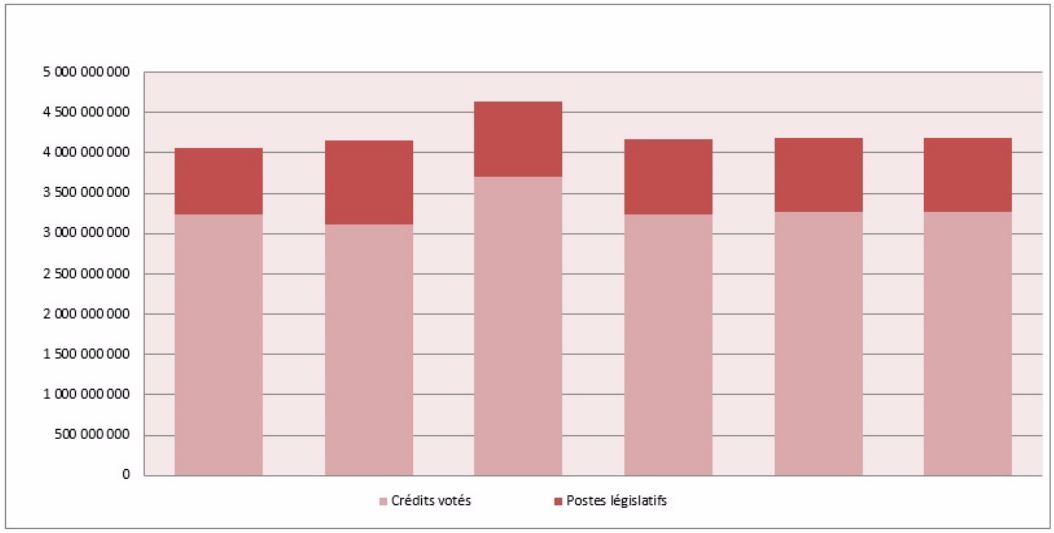
Bob Hamilton

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

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

Tableaux financiers

Tendances relatives aux dépenses de l'ARC



	2014-2015	2015-2016	**2016-2017**	2017-2018	2018-2019	2019-2020
	Réelles		**Prévisions des dépenses**	Dépenses prévues		
Postes législatifs	817 112 935	1 034 149 642	**943 015 613**	930 152 344	918 896 981	917 376 246
Crédits votés	3 243 721 055	3 112 837 652	**3 699 152 652**	3 232 747 230	3 263 405 518	3 259 978 243
Total	4 060 833 990	4 146 987 294	**4 642 168 265**	4 162 899 574	4 182 302 499	4 177 354 489

Les dépenses prévues désignent les montants inscrits dans le Budget principal des dépenses, ainsi que tout autre financement supplémentaire pour les niveaux de référence de l'Agence, tels qu'ils sont approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février 2017. Pour l'exercice 2017-2018, les dépenses prévues sont identiques aux niveaux des dépenses dans le Budget principal des dépenses.

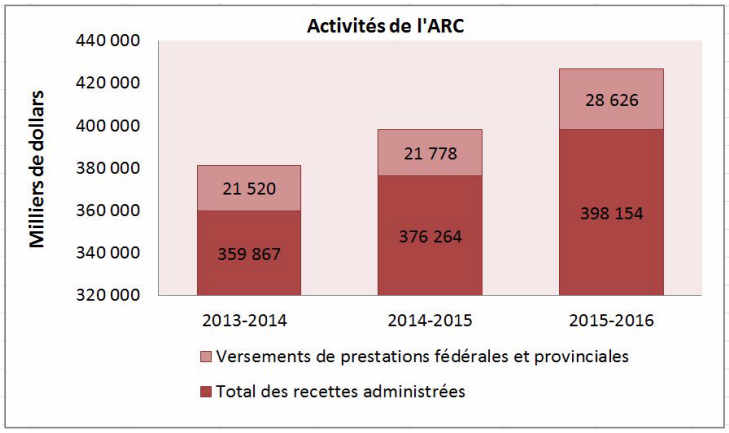
Le montant lié aux tendances dans les dépenses prévues comprend tous les crédits parlementaires (le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses) et toutes les sources de revenus de l'ARC pour : les initiatives liées aux politiques et aux opérations découlant des budgets et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

Pour les exercices 2014-2015 à 2016-2017, le total des dépenses comprend également certains rajustements techniques, comme les reports des fonds de l'ARC de l'exercice précédent et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ.

Pour les exercices 2014-2015 à 2019-2020, les dépenses de l'ARC ont augmenté principalement en raison du financement reçu pour mettre en œuvre et administrer les diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux, des transferts provenant de Services publics et Approvisionnement Canada pour les services de gestion des locaux et de biens immobiliers, des règlements salariaux

ainsi que des augmentations des autorisations législatives pour les versements d'allocations spéciales pour enfants. Les dépenses pour l'exercice 2016-2017 comprennent également une augmentation importante pour les paiements rétroactifs aux employés représentés par l'unité de négociation de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) à la suite des augmentations salariales convenues, ainsi que les montants mis de côté pour couvrir tout autre règlement salarial des unités de négociation durant la période de gel du budget de fonctionnement.

Ces augmentations ont été partiellement compensées par des réductions dans le financement pour améliorer le système de traitement des déclarations de revenus de particuliers et administrer l'Accord sur le bois d'œuvre, ainsi que d'autres facteurs dont les diminutions des campagnes publicitaires du gouvernement, le transfert des cours de formation de l'ARC à l'École de la fonction publique du Canada, et les changements quant aux taux du régime d'avantages sociaux des employés.



Comme l'indique le diagramme des activités de l'ARC, le volume de travail de l'ARC, tel qu'il est mesuré en fonction du total des revenus administrés et des prestations versées, a augmenté.

Budget principal des dépenses, dépenses prévues et équivalents temps plein

	Prévision 2016-2017	**Prévues 2017-2018**	Prévues 2018-2019	Prévues 2019-2020
Total du Budget principal des dépenses	4 085 718 183	**4 162 899 574**	4 182 302 499	4 177 354 489
Ombudsman des contribuables inclus dans le budget principal des dépenses ci-dessus	(3 235 854)	**(3 183 760)**	(3 203 422)	(3 200 778)
Budget supplémentaire des dépenses				
Présentation d'ensemble 2015 – Partie II – mesures législatives et d'observation renforcées	7 541 870			
Présentation d'ensemble 2016 – Partie I – Sanctionner l'évasion fiscale, lutter contre l'évitement fiscal et renforcer le recouvrement des impôts	74 350 313			
Présentation d'ensemble 2016 – Partie II – Services axés sur les clients pour les Canadiens et les entreprises canadiennes	51 402 754			
Fonds pour l'administration de la taxe sur les produits et services	30 000 000			
Présentation d'ensemble 2016 – Partie III – Administration de diverses mesures fiscales	19 003 767			
Campagnes publicitaires	1 800 000			
Transfert de Services publics et Approvisionnement Canada pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers	10 200 000			
Ajustement à la prévision des versements législatifs aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	(125 600 000)			
Autres ajustements :				
Ajustement aux revenus non fiscaux disponibles	214 935			
Ajustements RPC/AE	4 014 518			
Fonds pour couvrir les augmentations salariales	126 795 869			
Dépenses de base prévues	4 282 206 355	**4 159 715 814**	4 179 099 077	4 174 153 711
Ombudsman des contribuables	3 235 854	**3 183 760**	3 203 422	3 200 778
Montants non encore inclus dans les dépenses prévues des exercices futurs				
Report des fonds de l'exercice de 2015-2016	277 426 056	-	-	-
Versements d'allocations de maternité et d'indemnités de départ	79 300 000	-	-	-
Total des dépenses prévues[1]	4 642 168 265	**4 162 899 574**	4 182 302 499	4 177 354 489
Revenus non fiscaux disponibles en application de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada	(166 819 041)	**(165 720 262)**	(147 517 192)	(138 415 584)
Coût des services reçus à titre gracieux	486 549 388	**466 944 402**	467 291 590	468 166 827
Total des dépenses de l'ARC	4 961 898 612	**4 464 123 714**	4 502 076 897	4 507 105 732

Ressources humaines (équivalents temps plein)				
Agence du revenu du Canada	39 357	**39 361**	38 964	38 988
Ombudsman des contribuables	32	**31**	31	31
Total équivalents temps plein	39 389	**39 392**	38 995	39 019

Dépenses prévues de l'ARC et équivalents temps plein

	Prévision 2016-2017	**Prévues 2017-2018**	Prévues 2018-2019	Prévues 2019-2020
Impôts	3 119 408 919	**2 737 078 407**	2 748 402 606	2 755 219 080
Prestations	455 833 373	**487 819 400**	498 060 088	495 711 914
Services internes	1 063 400 008	**934 818 007**	932 636 383	923 222 717
Ombudsman des contribuables	3 525 965	**3 183 760**	3 203 422	3 200 778
Total des dépenses prévues[1]	4 642 168 265	**4 162 899 574**	4 182 302 499	4 177 354 489
Revenus non fiscaux disponibles en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada	(166 819 041)	**(165 720 262)**	(147 517 192)	(138 415 584)
Coût des services reçus à titre gracieux	486 549 388	**466 944 402**	467 291 590	468 166 827
Total des dépenses de l'ARC	4 961 898 612	**4 464 123 714**	4 502 076 897	4 507 105 732
Ressources humaines (équivalents temps plein)	39 389	**39 392**	38 995	39 019

[1] Au cours de la période de planification, les affectations budgétaires de l'ARC ont augmenté (passant de 4,163 milliards de dollars en 2017-2018 à 4,177 milliards de dollars en 2019-2020) surtout en raison du financement reçu pour mettre en œuvre et administrer les diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux, des ajustements pour les services de gestion des locaux et les biens immobiliers, ainsi que de l'augmentation de ses autorisations législatives pour les versements d'allocations spéciales pour enfants. Ces augmentations ont été partiellement compensées par la diminution de l'utilisation des recettes d'exploitation de l'ARC pour des initiatives administrées pour le compte de l'Agence des services frontaliers du Canada et de la province de l'Ontario, ainsi que des réductions dans le financement pour améliorer le système de traitement des déclarations de revenus des particuliers. Les prévisions des dépenses pour l'exercice 2016-2017 comprennent une augmentation importante découlant d'un nouveau financement pour les mesures annoncées dans le budget fédéral de 2016, les paiements rétroactifs aux employés représentés par l'unité de négociation de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) à la suite des augmentations salariales convenues, ainsi que les montants mis de côté pour couvrir tout autre règlement salarial des unités de négociation durant la période de gel du budget de fonctionnement.

Coordonnées organisationnelles

Diane Lebouthillier
Ministre du Revenu national

Sherra Profit
Ombudsman des contribuables

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction

Bob Hamilton
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Mireille Laroche Sous-commissaire **Appels**	**Ainslea Cardinal** Sous-commissaire **Atlantique**	**Maxime Guénette** Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels **Affaires publiques**
Frank Vermaeten Sous-commissaire **Cotisation, prestation et service**	**Vince Pranjivan** Sous-commissaire **Ontario**	**Roch Huppé** Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières **Finances et administration**
Ted Gallivan Sous-commissaire **Observation, secteur international et grandes entreprises et des enqêtes**	**Maureen Phelan** Sous-commissaire **Pacifique**	**Annette Butikofer** Sous-commissaire et dirigeante principale de l'information **Informatique**
Anne-Marie Lévesque Sous-commissaire **Programmes d'observation nationaux**	**Cheryl Bartell** Sous-commissaire **Prairies**	**Geoff Trueman** Sous-commissaire **Politique législative et affaires réglementaires**
Michael Snaauw Sous-commissaire **Recouvrements et vérification**	**Louis Beauséjour** Sous-commissaire **Québec**	**Dan Couture** Sous-commissaire **Ressources humaines**
		Lynn Lovett Sous-procureure générale adjointe **Services juridiques**
		Yves Giroux Sous-commissaire **Stratégie et intégration**
		Brian Philbin Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification **Vérification, évaluation et risques**

Administration centrale

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

En date de janvier 2017

Charte des droits du contribuable

L'ARC est fière de souligner le dixième anniversaire de la Charte des droits du contribuable, qui confirme que l'ARC servira les contribuables avec un degré élevé d'exactitude, de professionnalisme, de courtoisie et d'équité. La Charte des droits du contribuable a été mise en place pour respecter les normes de services élevées de l'ARC ainsi que les obligations de rendre compte.

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles

Notre engagement envers les petites entreprises

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises

Normes de service

L'ARC continue d'examiner les possibilités de mettre à jour et de simplifier les normes de service afin de suivre le rythme des changements, des préférences des clients, des technologies et des processus opérationnels, ainsi que des services en évolution. Lorsqu'elle met à jour les normes de service, l'ARC tient compte des aspects qui seraient les plus significatifs pour les Canadiens.

Comme nouveauté cette année, l'ARC a simplifié la présentation de ses normes de service en les regroupant dans six catégories :

- déclarations de revenus, prestations et demandes
- régimes de pension, de participation différée et d'épargne-études
- organismes de bienfaisance
- décisions et interprétations
- règlement des différends
- demandes de renseignements et mises à jour des comptes

Nouvelles normes de service

Pour assurer la pertinence, axer ses services sur la clientèle et reconnaître l'utilisation croissante des services électroniques, l'ARC instaure plusieurs nouvelles normes de service :

- une norme s'appliquant aux demandes de renseignements présentées en ligne au moyen du service Mon dossier d'entreprise
- deux nouvelles normes relatives aux demandes de renseignements présentées au Centre d'appels de la gestion des créances
- de nouvelles normes qui sont centrées sur le règlement des différends plutôt que sur l'accusé de réception

Révision de normes de service

L'ARC examine aussi plusieurs normes de service afin d'effectuer ce qui suit :

- mettre l'accent sur les extrants au lieu des processus
- communiquer les délais de façon plus uniforme
- adopter une cible commune de 95 % pour le traitement des déclarations et le rajustement des comptes
- fusionner les services semblables en un seul service, avec des normes différentes pour le traitement électronique et le traitement sur papier, s'il y a lieu
- combiner et simplifier sept services de demandes de renseignements (demandes générales, entreprises, crédit pour la TPS/TVH, services électroniques, organismes de bienfaisances, décisions et interprétations en matière de TPS/TVH et allocation canadienne pour enfants) en une seule norme de service : service lié aux demandes de renseignements téléphoniques

Retrait de normes de service

L'ARC retirera plusieurs normes de service pour simplifier le portefeuille global des normes de service :

- les normes de service concernant les services relativement peu demandés
- la rapidité d'exécution des demandes de prestations et des demandes de renseignements téléphoniques
- les demandes de renseignements écrites sur les prestations en raison de l'accent mis sur les demandes de renseignements téléphoniques
- l'accusé de réception des différends sera remplacée par des normes plus significatives visant le règlement des différends

La série complète des normes de services de l'ARC pour 2017-2018 sont énumérées ci-dessous

Déclarations de revenus, prestations et demandes		Objectif
Déclarations de revenus des particuliers T1	Notre objectif est d'émettre votre avis de cotisation dans les deux semaines suivant la réception de votre déclaration de revenus des particuliers en format numérique, et dans les huit semaines suivant la réception de votre déclaration de revenus des particuliers en format papier.[1]	95 %
Déclarations de revenus des sociétés T2	Notre objectif est d'émettre votre avis de cotisation dans les 6 semaines suivant la réception de votre déclaration de revenus des sociétés en format numérique, et dans les 16 semaines suivant la réception de votre déclaration de revenus des sociétés en format papier.	95 %
Déclarations de TPS/ TVH	Notre objectif est d'émettre votre avis de cotisation, s'il y a lieu, dans les quatre semaines suivant la réception de votre déclaration de la TPS/TVH en format numérique, et dans les huit semaines suivant la réception de votre déclaration de la TPS/TVH en format papier.[2]	95 %
Déclarations des fiducies T3	Notre objectif est d'émettre votre avis de cotisation 17 semaines suivant la réception de votre déclaration.	95 %
Redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'émettre votre avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception de votre demande de modification de votre déclaration de revenus des particuliers en format numérique, et dans les huit semaines suivant la réception de votre demande de modification de votre déclaration de revenus des particuliers en format papier.	95 %
Demandes de prestations	Notre objectif est d'émettre votre avis et votre paiement, s'il y a lieu, dans les 8 semaines suivant la réception de votre demande de prestations en format numérique, et dans les 11 semaines suivant la réception de votre demande de prestations en format papier.	95 %

Déclarations de revenus, prestations et demandes		Objectif
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables.	90 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 120 jours civils suivant la date de déception si une vérification est entreprise.	90 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – non vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 60 jours civils a compter de la date de déception si aucune vérification n'est entreprise.	90%

[1] Le délai est seulement valide pour les déclarations reçues au plus tard à la date limite de production.

[2] Vous ne recevrez pas d'avis de cotisation s'il n'y a pas de solde ou de crédit.

Régime de pension, de participation différée et d'épargne-études		Objectif
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils.	80 %
Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est de fournir une décision sur la recommandation des cotisations de l'employeur à verser à un régime de pension agréé dans les 270 jours civils suivants la réception du rapport d'évaluation actuarielle.	80 %
Demandes d'agrément des régimes de pension et des régimes de participation différée aux bénéfices	Notre objectif est de fournir une décision dans les 180 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément d'un régime de pension ou d'un régime de participation différée aux bénéfices.	85 %
Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de fournir une décision dans les 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-études spécimen.	85 %
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de fournir une décision dans les 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation du fonds de revenu de retraite spécimen.	80 %
Régime d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de fournir une décision dans les 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-retraite dans un délai de 60 jours civils.	80 %

Organismes de bienfaisance		Objectif
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites de renseignements	Notre objectif est d'examiner les demandes écrites de renseignements courantes[1] et d'y répondre dans les 45 jours civils, et d'examiner les demandes écrites de renseignements complexes [2] et d'y répondre dans les 120 jours civils.	80 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement	Notre objectif est de répondre à une demande simple et complète[3] d'enregistrement d'un organisme de bienfaisance dans un délai de deux mois, et de répondre à une demande complexe et complète[4] d'enregistrement d'un organisme de bienfaisance dans un délai de six mois.	80 %

1 Une demande qui est récurrente et qui nécessite peu de recherche et d'analyse.

2 Une demande de renseignements qui est propre à un organisme de bienfaisance ou à un donateur et qui nécessite des recherches, une analyse et une consultation avec des intervenants internes.

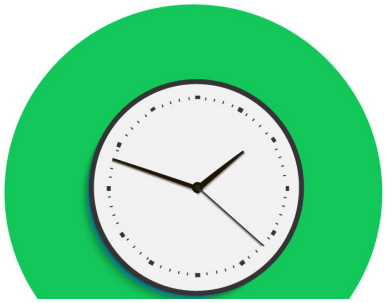
3 Une demande portant exclusivement sur des fins et des activités de bienfaisance pour laquelle aucun autre renseignement n'est requis.

4 Une demande pour laquelle nous avons besoin de renseignements supplémentaires avant de pouvoir déterminer si l'organisme remplit les critères d'enregistrement.

Décisions et interprétations		Objectif
Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites de renseignements	Notre objectif est de répondre à une demande écrite d'une décision ou d'une d'interprétation en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant sa réception et de tous les faits pertinents et de toute pièce justificative. Ce délai ne s'applique pas aux décisions et aux interprétations qui sont très techniques, ni à celles qui créent un précédent ou qui nécessitent l'élaboration d'une politique.	80 %
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	Notre objectif est de fournir une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis.	85 %
Interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer l'interprétation technique dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis.	85 %

Règlement des différends		Objectif
Programme des allègements pour les contribuables	Notre objectif est de fournir dans un délai de 180 jours civils une décision concernant une demande d'allègement pour les contribuables portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou la renonciation à ces montants.	85 %
Oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation[1]	Notre objectif est de résoudre les oppositions fiscales de faible complexité dans les 180 jours civils.	80 %
Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours	Notre objectif est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables.	80 %

[1] Les normes de service sont en cours d'examen afin de donner suite aux recommandations formulées par le vérificateur général.



Demandes de renseignements et mises à jour des comptes		Objectif
Demandes de renseignements téléphoniques[1]	Notre objectif est de répondre à votre appel dans les deux minutes après que vous avez choisi de parler à un agent.	80 %
Demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise	Notre objectif est de répondre à vos demandes de renseignements envoyées au moyen de Mon dossier d'entreprise dans les deux semaines.	95 %
Centre d'appels de la gestion des créances – Niveau des services téléphoniques des programmes fiscaux	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans les deux minutes.	80 %
Centre d'appels de la gestion des créances – Niveau des services téléphoniques des programmes gouvernementaux	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans les deux minutes.	80 %
Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant	Notre objectif est de mettre à jour les renseignements liés à votre compte dans les trois jours ouvrables suivant la réception de votre demande numérique d'autoriser ou d'annuler un représentant, et dans les quatre semaines après avoir reçu votre demande écrite[2] d'autoriser ou d'annuler un représentant.	95 %

[1] Cette norme de service a été élaborée à partir des normes portant sur les demandes de renseignements par téléphone suivantes : demandes de renseignements généraux, demandes de renseignements du Bureau d'aide des services électroniques, demandes de renseignements des entreprises, demandes de renseignements sur l'allocation canadienne pour enfants, demandes de renseignements des organismes de bienfaisance, demandes de renseignements relatives à des décisions et interprétations de la TPS/TVH et demandes de renseignements relatives au crédit pour la TPS/TVH.

[2] Une demande écrite inclut celles qui sont envoyées électroniquement au moyen de l'option « Soumettre de documents ».