4.1 Vérification interne – Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Rapport Final

Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques

Comité de la vérification, des finances et des risques

Le 23 mars 2026

Agence du revenu du Canada
Canada Revenue Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par la Ministre du Revenu national, 2026

No de catalogue Rv4-227/2026F-PDF

ISBN 978-0-662-40922-9

Le présent document es disponible sur le site Web du gouvernement du Canada à www.canada.ca

Table des matieres

R8sume ex8cutif 3
Sommaire des recommandations 4
Reponse de la direction 4
Introduction 5
Point de mire de la verification interne 5
Importance 6
Objectif 6
Portee 6
Criteres et methodologie de la verification interne 7
Constatations, recommendations et plans d'action 7
La norme de service publiee par le programme de CIPH 7
L'assurance de la qualite du programme de CIPH 1O
La gestion des risques du programme de CIPH 12
Remerciements 15
Annexes 16
Annexe A : Criteres et methodologie de la verification interne 16
Annexe B : Glossaire 18

Resume executif

Le mandat de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est d'administrer les programmes d'impot et de prestations et les programmes connexes, ainsi que d'assurer !'observation pour le compte des gouvernements dans !'ensemble du Canada. La responsabilite de base de l'ARC a l'egard des prestations et des credits consiste a s'assurer que les Canadiennes et Canadiens obtiennent le soutien et les renseignements dent ils ont besoin, qu'ils sachent a quelles prestations ou quels credits ils pourraient avoir droit, qu'ils rei;oivent leurs paiements de prestations ou leurs credits d'impot en temps opportun et qu'ils aient des voies de recours lorsqu'ils sent en desaccord avec une decision quant a leur admissibilite aux prestations ou aux credits[1].

Au sein de la Direction generale de cotisation, de prestation et de service (DGCPS), la Direction des services aux personnes en situation de handicap, aux Autochtones et de la visibilite des prestations s'efforce de s'assurer que les Canadiennes et Canadiens dans le besoin puissent recevoir les prestations et les credits d'impot auxquels ils ont droit avec facilite et en temps opportun. La Division des prestations pour personnes en situation de handicap assure !'orientation fonctionnelle, la modernisation et la representation externe du programme pour personnes handicapees de l'ARC, y compris le soutien du Comite consultatif des personnes en situation de handicap du ministre.

Le credit d'impot pour personnes handicapees (CIPH) est un credit d'impot non remboursable administre par l'ARC qui aide a reduire l'impot sur le revenu pour les personnes ayant des deficiences physiques ou mentales graves et prolongees, ou pour les membres de leur famille qui subviennent a leurs besoins. La personne atteinte d'une deficience peut reclamer le CIPH sur sa declaration de revenus ou transferer le montant a un membre de la famille subvenant a ses besoins une fois que l'ARC aura approuve son admissibilite et son droit.

La norme de service de l'ARC pour le processus de demande de CIPH est de delivrer un avis de decision indiquant si l'admissibilite a ete accordee ou non dans les huit semaines suivant la reception du formulaire. L'objectif de l'ARC est de respecter cette norme de service 95 % du temps.

L'objectif de la verification interne consistait a fournir au commissaire, a la direction de l'ARC et au Conseil de direction !'assurance que le processus de demande de CIPH est opportun et efficace pour veiller a ce que seuls les particuliers admissibles soient approuves pour le credit.

Dans !'ensemble, la verification interne a permis de conclure qu'il existe des politiques, des procedures et des lignes directrices documentees permettant d'evaluer efficacement les demandes de CIPH. Cependant, des ameliorations sent necessaires

[1] Resume du Plan d'entreprise 2025-2026 avec les perspectives jusqu'a 2027-2028 - Canada.ca

pour l'etablissement de rapports sur le rendement, la surveillance et !'evaluation des risques lies au traitement des demandes de CIPH.

La verification interne a revele ce qui suit :

- La formule pour calculer le resultat de la norme de service declaree a l'externe ne represente ni le rendement du programme ni !'experience du contribuable avec le processus de demande de CIPH.
- [redacted]
- [redacted]

Sommaire des recommandations

- La DGCPS devrait s'assurer que les resultats de service declares sent exacts et refletent !'experience en matiere de service des contribuables.
- [redacted]
- [redacted]

Reponse de la direction

La DGCPS accepte les recommandations formulees dans ce rapport et a elabore des plans d'action connexes. La Direction generale de la verification, de !'evaluation et des risques a determine que les plans d'action sent adequats pour donner suite aux recommandations.

Introduction

La Division des prestations pour personnes en situation de handicap au sein de la Direction generale de cotisation, de prestation et de service (DGCPS) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) determine l'admissibilite au credit d'impot pour personnes handicapees (CIPH) selon les exigences des articles 118.3 et 118.4 de la *Loi sur l'impot sur le revenu.* L'admissibilite au CIPH depend de la gravite des effets que la deficience a sur la personne en situation de handicap. Un particulier peut etre admissible au CIPH s'il a une deficience des fonctions physiques ou mentales qui est grave et prolongee, et qui fait en sorte qu'il est limite de fac;on marquee.

Pour faire une demande de CIPH, les candidats doivent remplir le formulaire T2201, Certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees, en utilisant un formulaire papier ou par voie numerique, ce qui est un processus en deux etapes. Premierement, la personne atteinte d'une deficience ou son representant legal doit remplir la partie A. Ensuite, un professionnel de la sante en mesure d'attester les effets de la deficience doit remplir la partie B. Les parties A et B doivent toutes deux etre soumises a l'ARC.

La demande est ensuite traitee dans l'un des trois centres fiscaux : Sudbury, Winnipeg ou Jonquiere. L'equipe de validation des professionnels de la sante examine une proportion des soumissions de la partie B en appelant ou en envoyant une lettre au bureau du professionnel de la sante pour confirmer l'integralite du formulaire avant d'envoyer les dossiers a l'equipe de decision concernant l'admissibilite. L'ARC emet ensuite un avis de determination indiquant si l'admissibilite a ete accordee ou non dans les huit semaines suivant la reception du formulaire T2201. L'ARC vise a respecter cette norme 95 % du temps.

Le lancement de la prestation canadienne pour les personnes handicapees le 20 juin 2025 a probablement augmente le nombre de demandes destinees au programme de CIPH a l'ARC, car un certificat pour le CIPH est necessaire pour presenter une demande de prestation canadienne pour les personnes handicapees. Pour etre admissible a la prestation canadienne pour les personnes handicapees, une demande de CIPH doit etre approuvee. La prestation canadienne pour les personnes handicapees est administree par Emploi et Developpement social Canada.

Point de mire de la verification interne

La presente verification interne a fait partie du Plan d'assurance et de consultation axe sur les risques de 2024-2025, qui a ete approuve par le Conseil de direction (le Conseil) en septembre 2024. Le cahier de planification a ete approuve par le commissaire le 18 juin 2025.

Importance

La presente verification interne est importante parce qu'elle permet de s'assurer que les contr6les cles sont en place et fonctionnent comme prevu au sein du programme de CIPH afin de determiner de fai;on efficace et efficiente l'admissibilite des candidats a obtenir le credit.

La verification interne appuie l'objectif strategique global de la DGCPS, qui est d'ameliorer continuellement les programmes et processus fiscaux et de prestations, ainsi que !'application d'une rigueur appropriee aux programmes et services afin de maintenir la confiance des particuliers, des entreprises et des gouvernements clients.

L'efficience et l'efficacite du processus de demande de CIPH ont des repercussions notables sur les services d'autres programmes au sein de l'ARC. Au cours des annees civiles 2023 et 2024, les centres de contact de l'ARC ont rei;u respectivement 189 000 et 152 000 appels lies au CIPH[2]. Dans le budget federal de 2025, le gouvernement a reaffirme son intention de reduire les obstacles a l'acces a la prestation canadienne pour les personnes handicapees en contribuant a compenser les coots lies a la demande de CIPH, grace a un financement propose de 115,7 millions de dollars sur quatre ans, a partir de l'exercice 2026 a 2027, et de 10,1 millions de dollars par an par la suite.

Objectif

L'objectif de la verification interne consistait a fournir au commissaire, a la direction de l'ARC et au Conseil !'assurance que le processus de demande de CIPH est opportun et efficace pour veiller a ce que seuls les particuliers admissibles soient approuves pour le credit.

Portee

La verification interne a porte sur les politiques, les processus et les procedures en place pour surveiller et determiner l'admissibilite des demandes de CIPH.

La verification interne a porte sur les demandes de CIPH rei;ues entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025. Toutefois, dans la mesure du possible, !'analyse des donnees a ete mise a profit pour analyser les tendances, detecter les anomalies et evaluer le rendement du programme a l'aide des donnees des exercices 2023 a 2024 et 2025 a 2026.

[2] 2024 Cinquieme rapport annuel du Comite consultatif federal des personnes handicapees - Canada.ca

La decision concernant l'admissibilite et la production des demandes de CIPH avec les declarations de revenus des particuliers ne faisaient pas partie de la portee de la presente verification interne.

Criteres et methodologie de la verification interne

Vous trouverez les criteres et la methodologie de la verification interne a l'Annexe A.

La phase d'examen de la verification interne s'est deroulee de mai 2025 a aout 2025.

La verification interne a ete menee conformement aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, comme le demontrent les resultats du programme de !'assurance de la qualite et d'amelioration.

Constatations, recommendations et plans d'action

Les recommandations formulees dans ce rapport visent a traiter les enjeux de grande importance ou les exigences obligatoires.

La DGCPS accepte les recommandations formulees dans ce rapport et a elabore des plans d'action connexes. La Direction generale de la verification, de !'evaluation et des risques (DGVER) a determine que les plans d'action sont adequats pour donner suite aux recommandations.

La norme de service publiee par le programme de CIPH

La formule pour calculer le resultat de la norme de service declaree a l'externe ne represente ni le rendement du programme ni !'experience du contribuable avec le processus de demande de CIPH.

Contexte

Les normes de service de l'ARC indiquent publiquement le niveau de rendement attendu dans des circonstances normales, en plus de promouvoir la transparence et la responsabilisation. Cela relie les attentes du public aux niveaux de rendement enonces et assure un etablissement de rapports precis et transparent concernant les resultats de rendement. De plus, les normes de service de l'ARC soutiennent la prestation de

services de qualite et favorisent des ameliorations continues[3]. Ainsi, la surveillance du rendement des programmes permet a l'ARC de relever les lacunes dans la prestation des programmes et soutient les mesures prises pour ameliorer a la fois les programmes de l'ARC et le service au public.

L'equipe de la verification interne s'attendait a trouver la norme de service declaree a l'externe appuyee par une methodologie etablie et fiable qui mesure avec precision le rendement du programme de CIPH et reflete !'experience en matiere de service des contribuables. Actuellement, la norme de service de l'ARC consiste a delivrer une evaluation de l'admissibilite au CIPH dans les huit semaines suivant la reception de la demande, 95 % du temps.

Constatations

Le programme de CIPH a declare avoir respecte la norme de service 78 % du temps au cours de l'exercice 2023 a 2024. Cependant, l'equipe de la verification interne a constate que le resultat declare ne reflete pas fidelement le rendement reel.

Le programme de CIPH mesure son rendement par rapport a la norme de service en analysant un echantillon de demandes remplies pendant un mois par trimestre au cours d'un exercice financier. L'equipe de la verification interne a constate que le pourcentage de cas repondant a la norme de service fluctue considerablement chaque mois, passant de mains de 5 % a plus de 90 %. L'equipe de la verification interne a recalcule la norme de service en utilisant une methodologie differente qui tenait compte de !'ensemble des demandes, plut6t qu'un echantillon, et a constate que la norme de service n'etait atteinte que 26 % du temps.

De plus, bien que la norme de service mesure le delai entre la reception de la demande et la delivrance par l'ARC d'une decision indiquant si l'admissibilite au CIPH est accordee ou non, l'echantillon utilise par le programme de CIPH comprenait aussi des cas non lies a la decision concernant l'admissibilite. La methode actuelle de calcul de la norme de service exclut egalement les demandes dans le cadre desquelles des renseignements supplementaires ont ete demandes au demandeur ou a son professionnel de la sante. Pour l'exercice 2023 a 2024, 7 % ou 21 431 des demandes necessitaient des renseignements supplementaires, et dans ces cas, la norme de service n'a ete atteinte que 17 % du temps.

Pourquoi est-ce important?

Cette constatation est importante, car sans etablissement de rapports precis sur le rendement du programme, comme reflete par la norme de service, le programme de CIPH ne peut pas :

- indiquer le niveau de rendement auquel le public peut raisonnablement s'attendre lors de la soumission d'une demande de CIPH;

[3] Normes de service 2025-2026 - Canada.ca

- promouvoir la transparence en appui a !'engagement de l'ARC a l'egard de l'ouverture et de la responsabilisation[4];
- s'assurer que les processus sent efficaces, et que !'experience du public est coherente, equitable et opportune;
- cerner les lacunes dans la prestation de services pour une amelioration continue.

La declaration inexacte des resultats de la norme de service peut entraTner des attentes desalignees chez les demandeurs et des consequences imprevues, telles qu'une augmentation des appels aux centres de contact de l'ARC et une perte de confiance du public.

Recommandation no 1

La DGCPS devrait s'assurer que les resultats de service declares sont exacts et refletent !'experience en matiere de service des contribuables.

Reponse de la direction :

La DGCPS applique actuellement des pratiques de surveillance et d'etablissement de rapports qui s'harmonisent avec les lignes directrices plus larges des normes de service. La methodologie actuelle pour mesurer le rendement du CIPH repose sur un echantillon de demandes pris a intervalles trimestriels, avec le total cumulatif declare annuellement. La DGCPS s'engage a assurer !'exactitude des resultats declares en examinant et en adaptant la methodologie de la norme de service du programme de CIPH pour !'harmoniser avec !'experience en matiere de service du demandeur.

Plan d'action no 1

La DGCPS examinera la methodologie utilisee pour calculer les resultats de la norme de service du CIPH afin d'elaborer et de mettre en reuvre une methodologie qui permet de mesurer et de declarer avec precision le rendement du programme de CIPH par rapport a sa norme de service, en utilisant !'ensemble de la population des demandeurs plut6t qu'un echantillon.

La methodologie revisee sera mise a l'essai, avec des ajustements bases sur les resultats du projet pilote et les commentaires des intervenants. Les resultats de ce projet pilote seront utilises pour determiner si les normes de service sent significatives dans differents scenarios, comme les cas cu des renseignements supplementaires ant ete demandes en comparaison a ceux cu les decisions relatives aux demandes ant ete suspendues en raison de circonstances particulieres hors du contr61e de l'ARC. Apres la decision, les changements proposes seront elabores, communiques aux intervenants pour obtenir des commentaires, mis a l'essai et evalues avant le deploiement de la nouvelle methodologie.

[6] Normes de service a l'ARC - Canada.ca

De plus, en collaboration avec les intervenants, la DGCPS elaborera un cadre d'etablissement de rapports normalise qui integre l'automatisation pour reduire au minimum les erreurs et ameliorer la transparence. La creation d'un cadre d'etablissement de rapports propre au CIPH permettra de mieux saisir les subtilites du programme et de son experience client distincte.

La date d'achevement cible pour ce plan d'action est avril 2027.

L'assurance de la qualité du programme de CIPH

[redacted]

Contexte

[redacted]

Constatations

[redacted]

[redacted]

Pourquoi est-ce important?

[redacted]

Recommandation no 2

[redacted]

Reponse de la direction :

[redacted]

Plan d'action no 2

[redacted]

[redacted]

La gestion des risques du programme de CIPH

[redacted]

Contexte

[redacted]

- [redacted]

Constatations

[redacted]

[redacted]

Pourquoi est-ce important?

[redacted]

Recommandation 3

[redacted]

Reponse de la direction :

[redacted]

[redacted]

Plan d'action no 3

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

[redacted]

Remerciements

La DGVER souhaite reconnaHre et remercier la Division des prestations pour personnes en situation de handicap au sein de la DGCPS, ainsi que les centres fiscaux de Jonquiere, Sudbury et Winnipeg du temps accorde et des renseignements fournis dans le cadre de cette mission.

Annexes

Annexe A : Criteres et methodologie de la verification interne

Criteres de la verification interne

Selon !'evaluation des risques de la DGVER, les criteres de verification interne et les sous-criteres suivants ont ete cernes :

Criteres	Sous-criteres
1. Le processus d'evaluation de l'admissibilite au CIPH est efficace pour evaluer les demandeurs de fa€on appropriee et uniforme.	1.1 Les directives et les approches en matiere d'evaluation des applications sont uniformes dans !'ensemble des centres fiscaux.
	1.2 Des mesures de contr6le de la qualite sont en place pour reduire au minimum les approbations ou les refus errones, et un mecanisme de retroaction est en place pour integrer les ameliorations aux processus.
	1.3 Les demandes de CIPH sont traitees selon les normes de service etablies, et les cas complexes ou exceptionnels sont traites dans des delais raisonnables.
2. Un processus solide est en place pour prevenir et detecter les risques lies au processus de demande, assurant ainsi l'integrite du programme et le respect des lois.	2.1 Le programme du CIPH a mis en place des processus de gestion des risques afin de reperer les fausses declarations ou les demandes non conformes et de rendre compte des resultats a la haute direction.
	2.2 Les activites d'observation visant a reperer de possibles fausses declarations ou des demandes inadmissibles detectent efficacement les demandes a risque eleve, et la methodologie est examinee et mise a jour au besoin.

Methodologie de la verification interne

- **Examen de la documentation** : Examen de la documentation de la DGCPS ainsi que des centres fiscaux de Jonquiere, Sudbury et Winnipeg afin de verifier que les politiques, les processus et les procedures sont documentes, communiques et respectes.

- **Analyse de donnees** : Analyse des donnees obtenues aupres de la Division des prestations pour personnes en situation de handicap et de diverses tables de donnees dans les magasins de donnees de l'ARC.
- **Entrevues** : Entrevues effectuees avec certains membres du personnel de la DGCPS ainsi que des centres fiscaux de Jonquiere, Sudbury et Winnipeg.

Annexe B • Glossaire

Terme	Definition
Credit d'impot pour personnes handicapees	Un credit d'impot non remboursable qui permet aux personnes ayant des deficiences ou aux membres de leur famille qui subviennent a leurs besoins de reduire l'imp6t sur le revenu qu'ils pourraient avoir a payer. Il vise a compenser une partie des coats lies a la deficience.
Deficience	L'etat ou la qualite d'avoir une condition physique ou mentale qui limite une fonction precise. La fonction precise pour le CIPH comprend : - avoir une deficience grave et prolongee dans l'une des categories suivantes (marcher, fonctions mentales, se nourrir, evacuer, entendre, parler, voir et soins therapeutiques essentiels au maintien de la vie); ou - limitations significatives dans deux categories ou plus mentionnees ci-dessus; ou - recevoir des soins therapeutiques pour maintenir une fonction vitale. **Remarque:** Le processus d'admissibilite au CIPH est base sur une deficience resultant d'une condition et les effets de cette deficience sur la personne en situation de handicap.
Mandat du programme de credit d'impot pour personnes handicapees (CIPH)	Le programme de CIPH, au sein de la Direction des services aux personnes en situation de handicap, aux Autochtones et de la visibilite des prestations (DSPSHAVP), s'efforce de s'assurer que les Canadiennes et Canadiens dans le besoin puissent recevoir les prestations et les credits d'impot auxquels ils ont droit avec facilite et en temps opportun. La Division des prestations pour personnes en situation de handicap, au sein de la DSPSHAVP, vise a ameliorer continuellement l'acces au CIPH pour les Canadiennes et Canadiens vulnerables et les membres de la famille qui subviennent a leurs besoins, en particulier ceux ayant des deficiences

	cognitives ou physiques graves et prolongees, en favorisant des partenariats avec les ministeres federaux, provinciaux et territoriaux, les intervenants et les personnes ayant une experience vecue afin de mieux comprendre leurs difficultes en lien avec l'acces au CIPH.
Normes de service **Norme de service pour le certificat de credit d'impot pour personnes handicapees**	Enoncent publiquement le niveau de rendement auquel les citoyennes et citoyens peuvent raisonnablement s'attendre en temps normal. L'ARC a etabli ces normes dans le cadre de son engagement continu a l'egard de la qualite du service a la clientele. Une norme de service servant a mesurer la rapidite de traitement d'un certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees (formulaire T2201) presente par un contribuable ou leur representant. Une fois le formulaire re9u, l'objectif est de delivrer un avis de decision indiquant si l'admissibilite a ete accordee ou non. La norme ne s'applique pas dans les situations ou une communication est necessaire pour obtenir plus de renseignements. Cette norme de service a ete modifiee dans l'exercice 2020 a 2021. L'objectif de l'ARC est de delivrer un avis de decision de l'admissibilite dans les huit semaines suivant la reception du certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees. L'ARC vise a respecter cette norme 95 % du temps.
Partie A du formulaire T2201, Certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees	La personne ayant la deficience, ou son representant legal, doit remplir la partie A du formulaire T2201, Certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees mis a jour.
Partie B du formulaire T2201, Certificat pour le credit d'impot pour personnes handicapees	Le professionnel de la sante repond a des questions et remplit uniquement les sections sur les deficiences qui s'appliquent a son patient.

Personnes en situation de handicap	Les personnes qui ont une deficience durable ou recurrente soit de leurs capacites physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matiere d'apprentissage.
Professionnels de la sante en mesure de fournir une attestation pour le CIPH selon la *Loi sur l'impot sur le revenu*	Medecins Infirmiers praticiens Optometristes Audiologistes Ergotherapeutes Physiotherapeutes Psychologues Orthophonistes