



RAPPORT SUR LES RÉSULTATS MINISTÉRIELS

2016–2017

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

Canada

Pour en savoir plus sur les droits d'auteur, consultez le site de l'ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.htmlⁱ

ISSN 2560-9149

Rv1-32F-PDF

ERRATUM

« À la suite du dépôt au Parlement et de la publication en ligne du Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017, deux erreurs ont été corrigées dans la section des Résultats pour le Programme d'Aide aux contribuables et aux entreprises :

Dans le tableau de résultats des Programmes de services téléphoniques, le montant du « Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente des agents » devait être de 258 534, au lieu de 255 776. De plus, le montant de la colonne « Nombre d'appels qui ont reçu un signal occupé » devrait être de 14 947 677 au lieu de 16 467 355.

On a corrigé ces erreurs dans les versions PDF et HTML en ligne du rapport. »

« Suite au dépôt au Parlement et à la publication en ligne du Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017, une erreur dans les résultats clés de la Section des programmes de prestations a été corrigée.

- Le nombre de dossiers examinés devrait être 341 605 plutôt que 172 703.

Cette erreur a été corrigée dans les versions PDF et HTML du rapport ministériel sur les résultats de 2016-2017. »

Table des matières

Un message de la ministre - - - - -	1
Avant-propos de la présidente - - - - -	3
Un message du commissaire - - - - -	5
Aperçu des résultats - - - - -	7
Raison d'être, mandat et rôle - - - - -	9
Raison d'être - - - - -	10
Mandat et rôle - - - - -	10
Contexte opérationnel et risques principaux - - - - -	13
Contexte opérationnel - - - - -	14
Risques principaux - - - - -	17
Résultats - - - - -	19
Programmes	
Aide aux contribuables et aux entreprises - - - - -	20
Cotisations des déclarations et traitement des paiements - - - - -	31
Programmes de prestations - - - - -	40
Observation en matière de déclaration - - - - -	47
Recouvrements, observation et vérification - - - - -	71
Appels- - - - -	78
Services internes - - - - -	87
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines - -	95
Dépenses réelles - - - - -	96
Ressources humaines réelles - - - - -	99
Dépenses par crédit voté - - - - -	100
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental - - - - -	100
Faits saillants des états financiers - - - - -	102
Renseignements supplémentaires - - - - -	105
Profil de l'organisation - - - - -	106
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur- - - - -	107
Tableaux de renseignements supplémentaires - - - - -	107
Dépenses fiscales fédérales- - - - -	108
Coordonnées de l'organisation - - - - -	109
Annexes - - - - -	111
La gouvernance de l'agence et le conseil de direction - - - - -	112
États financiers - - - - -	125
Normes de service - - - - -	201
Charte des droits du contribuable - - - - -	210
Autres sujets d'intérêt - - - - -	211
Définitions - - - - -	214
Notes en fin d'ouvrage - - - - -	216

UN MESSAGE DE LA MINISTRE

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



J'ai l'honneur de servir les Canadiens à titre de ministre du Revenu national depuis maintenant deux ans. Au moment de ma nomination en 2015, j'ai reçu le mandat de rendre l'Agence du revenu du Canada (Agence) plus juste et plus utile et de faciliter l'utilisation de ses services afin que les Canadiens qui interagissent avec elle se sentent traités comme des clients importants et non comme de simples contribuables. Ce rapport fait état de résultats concrets et communique les progrès réalisés.

Au cours de la dernière année, l'Agence a connu d'importants succès dans les services aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations. Des moyens novateurs nous permettent désormais de communiquer rapidement avec les contribuables, assurant ainsi une communication continue et une sécurité accrue. De plus, nous avons facilité la tâche des contribuables qui désirent accéder à nos services numériques, et de nombreux Canadiens ont pu tirer parti de ces services améliorés et sécurisés. Quelle que soit la façon dont les Canadiens entrent en contact avec l'Agence, je me suis assurée que nous les traitons comme des clients dignes de respect qui reçoivent des services à la hauteur de leurs attentes.

À cet effet, je me préoccupe tout particulièrement des peuples autochtones, des personnes à revenu modeste et des familles de la classe moyenne. Grâce aux investissements issus du Budget de 2016, nous avons pris des mesures afin de nous assurer que davantage de contribuables produisent leurs déclarations et reçoivent ainsi les sommes auxquelles ils ont droit. C'est pourquoi nous avons joint de manière proactive plus de 20 000 Canadiens admissibles à des prestations et qui ne les recevaient pas. De plus, nous avons amélioré la clarté et la simplicité de notre correspondance afin de faciliter la tâche des contribuables qui cherchent à respecter leurs obligations fiscales. Dans cette optique, nous avons également investi des sommes importantes dans l'optimisation du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Ces efforts font en sorte que nous pouvons fournir davantage d'assistance aux contribuables qui ont un revenu modeste et une situation fiscale simple.



Je suis fière du professionnalisme et de l'intégrité des employés de l'Agence et les Canadiens peuvent être fiers de compter sur une administration fiscale qui est de **calibre mondial**.

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

L'Agence a connu des succès cette année en ce qui a trait à la réglementation équitable et transparente des organismes de bienfaisance enregistrés. Notre implication accrue auprès des organismes et les consultations que nous avons menées nous ont permis de mieux comprendre les défis auxquels ils sont confrontés. Je suis particulièrement heureuse de constater la mesure dans laquelle les organismes de bienfaisance ont participé à ces consultations. Je me réjouis à la perspective de poursuivre notre engagement auprès du secteur de la bienfaisance pour veiller à ce que les organismes de bienfaisance obtiennent le soutien dont ils ont besoin pour accomplir l'important travail qu'ils réalisent au nom des Canadiens.

À la lumière des révélations inquiétantes issues des Panama Papers et du désir justifié des Canadiens que tous les contribuables paient leur juste part, nous avons accru les ressources allouées à la lutte contre l'évasion fiscale et la planification fiscale abusive. Nous poursuivons en justice les particuliers et les entreprises qui ne remplissent pas leurs obligations. Dans la dernière année, nos activités ont permis de repérer 21,6 milliards de dollars en recettes potentielles. Nous collaborons étroitement avec les gouvernements membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques dans le but de nous assurer que les particuliers qui dissimulent leurs revenus et leurs actifs à l'étranger soient traduits en justice et paient leur juste part. À cet effet, et grâce aux investissements historiques du Budget de 2016, nous avons recruté davantage de spécialistes dans les domaines de l'économie comportementale, de l'analyse de données, de la juricomptabilité et de la gestion de projet. Les ressources additionnelles que le gouvernement a investies dans l'Agence, de même que l'expertise de ses employés, contribuent au financement des services gouvernementaux indispensables pour des millions de Canadiens.

Je suis fière du professionnalisme et de l'intégrité des employés de l'Agence, et les Canadiens peuvent être fiers de compter sur une administration fiscale qui est de calibre mondial. Je suis persuadée que vous serez du même avis en prenant connaissance des nombreuses réalisations de l'Agence présentées dans le Rapport sur les résultats ministériels 2016-2017 de l'Agence du revenu du Canada.

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

AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE

Suzanne Gouin
Présidente du Conseil de direction



En 2016-2017, le Conseil de direction a continué d'encourager la prestation de services équitables et opportuns aux Canadiens. Le Conseil a respecté son obligation statutaire de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence du revenu du Canada (ARC), en fournissant des conseils stratégiques à la haute direction afin d'améliorer le service et le rendement.

Cette année a été une autre période de transition. Le Conseil a collaboré avec deux commissaires du Revenu au cours de l'exercice, soit d'abord M. Andrew Treusch, puis M. Bob Hamilton, qui a remplacé M. Treusch à son départ à la retraite le 1^{er} août 2016. Le Conseil remercie M. Treusch pour le succès de leur collaboration tout au long de son mandat et M. Hamilton pour le début productif de la bonne relation avec les membres.

En 2016-2017, les réalisations du Conseil ont été accomplies sous la direction de M. Rick Thorpe, dont le mandat à titre de président du Conseil a pris fin le 31 juillet 2017. Les membres reconnaissent son dévouement envers la fonction publique et l'ARC. Nous remercions aussi madame Susan Hayes, qui a accepté de présider le Conseil au mois d'août 2017.

Au cours de la période visée par le présent rapport, le Conseil a maintenu ses quatre priorités stratégiques : l'offre de services aux Canadiens, l'intégrité et la sécurité, la gestion des personnes et l'optimisation des ressources. Il a également adopté une cinquième priorité, soit l'innovation, qui est devenue un objectif important pour l'ARC, mais aussi pour le gouvernement dans son ensemble.

Dans tous les secteurs de gestion, le Conseil a souligné l'importance des résultats mesurables et opportuns pour les Canadiens. Le Conseil a supervisé les progrès de l'Agence envers les objectifs déterminés dans le Plan d'entreprise 2016-2017 à 2018-2019 et ceux faisant partie du Cadre des résultats du gouvernement. Les membres ont surveillé activement les objectifs concernant le budget et la réalisation du mandat de la ministre, et ont défendu la vision de l'ARC visant à devenir une administration fiscale et de prestations de calibre mondial, auprès de laquelle les contribuables se sentent des clients importants.



Au cours de cette année, le Conseil a fortement soutenu la concentration continue de l'Agence du revenu du Canada sur le service équitable et respectueux de la clientèle.

—Suzanne Gouin
Présidente du Conseil de direction

D'autres réalisations du Conseil cette année comprennent des discussions stratégiques au sujet de la perception des Canadiens à l'égard de l'équité fiscale, l'encouragement du Conseil concernant les nouveaux services numériques améliorés et l'utilisation accrue des services électroniques par les déclarants. S'ajoutent à ces travaux une étude réalisée par le Conseil au sujet des pratiques d'après-mandat et un plan d'action visant à mettre en œuvre les recommandations. Le Conseil a reconnu les efforts continus au sein de l'Agence en vue de simplifier et d'améliorer les services dans le cadre de l'initiative de renouvellement des services, qui a permis de moderniser le traitement relatif à l'observation et aux recouvrements, ainsi que dans le cadre des consultations continues de l'ARC avec les petites et moyennes entreprises. Les membres souscrivent entièrement à l'engagement de l'ARC concernant le Plan d'affaires détaillé de la Direction générale des appels afin de garantir une réponse rapide aux oppositions des contribuables.

Le roulement au sein du Conseil a été élevé pendant la période visée par le présent rapport, et les membres ont mis un accent renouvelé sur l'orientation et le perfectionnement des administrateurs. Les membres ont participé à de nombreuses discussions informatives et utiles avec la haute direction et le personnel de l'Agence et ont reçu un excellent soutien qui a été essentiel au succès de l'exercice des responsabilités de surveillance du Conseil.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureuse de recommander ce rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, pour dépôt au Parlement.

Suzanne Gouin
Présidente du Conseil de direction

UN MESSAGE DU COMMISSAIRE

Bob Hamilton
**Commissaire de l'Agence
du revenu du Canada**



L'Agence du revenu du Canada (Agence) fait partie de la vie des Canadiens de tous les milieux dans ses interactions avec les particuliers, les entreprises et les organismes de bienfaisance. Nous sommes responsables d'administrer l'impôt, les prestations et les activités connexes qui soutiennent une vaste gamme de programmes sociaux et économiques. Ces programmes rendent possibles le haut niveau de vie et la qualité de vie des Canadiens. Nous visons à demeurer une administration fiscale et de prestations de calibre mondial.

Au cours de la dernière année, l'Agence a pris des mesures supplémentaires pour aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales. Nous avons amélioré l'offre d'outils en ligne qui permettent d'augmenter l'efficacité de notre prestation de services, d'accroître l'accessibilité générale des renseignements fiscaux et de multiplier les moyens d'interagir avec nous. Nous avons commencé à offrir de nouveaux services en ligne sécurisés et améliorés à l'intention des entreprises et des particuliers, y compris Préremplir ma déclaration. Nous avons d'ailleurs reçu plus de sept millions de demandes pour ce service pendant la période des impôts de 2017. Nous avons aussi remodelé 75 % de notre correspondance externe afin de la rendre plus facile à lire et à comprendre.

L'Agence travaille sans relâche pour veiller à ce que tous les contribuables respectent les lois fiscales du Canada. Les investissements du budget de 2016 nous ont aidés à nous concentrer davantage sur les grandes multinationales, à augmenter le nombre de vérificateurs affectés à la détection des infractions à l'étranger et à recouvrer des dettes fiscales en souffrance.

La collaboration internationale contribue grandement à protéger l'assiette fiscale du Canada. En 2016-2017, l'Agence a continué de collaborer avec d'autres administrations fiscales pour favoriser la transparence et aborder les cas de planification fiscale inappropriée où des multinationales tentent de réduire au minimum leurs impôts. Cela a permis au Canada de maintenir un rôle central dans les discussions internationales sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, et de soutenir les multinationales actives au Canada visées par les obligations de déclaration pays par pays qui entreront en vigueur en 2018.



Au fil de l'évolution de l'environnement dans lequel nous exerçons nos activités, nous nous efforcerons d'atteindre l'excellence dans l'administration des impôts et des prestations que nous offrons aux Canadiens. Nous visons à demeurer une administration fiscale et de prestations de **calibre mondial**.

—Bob Hamilton
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

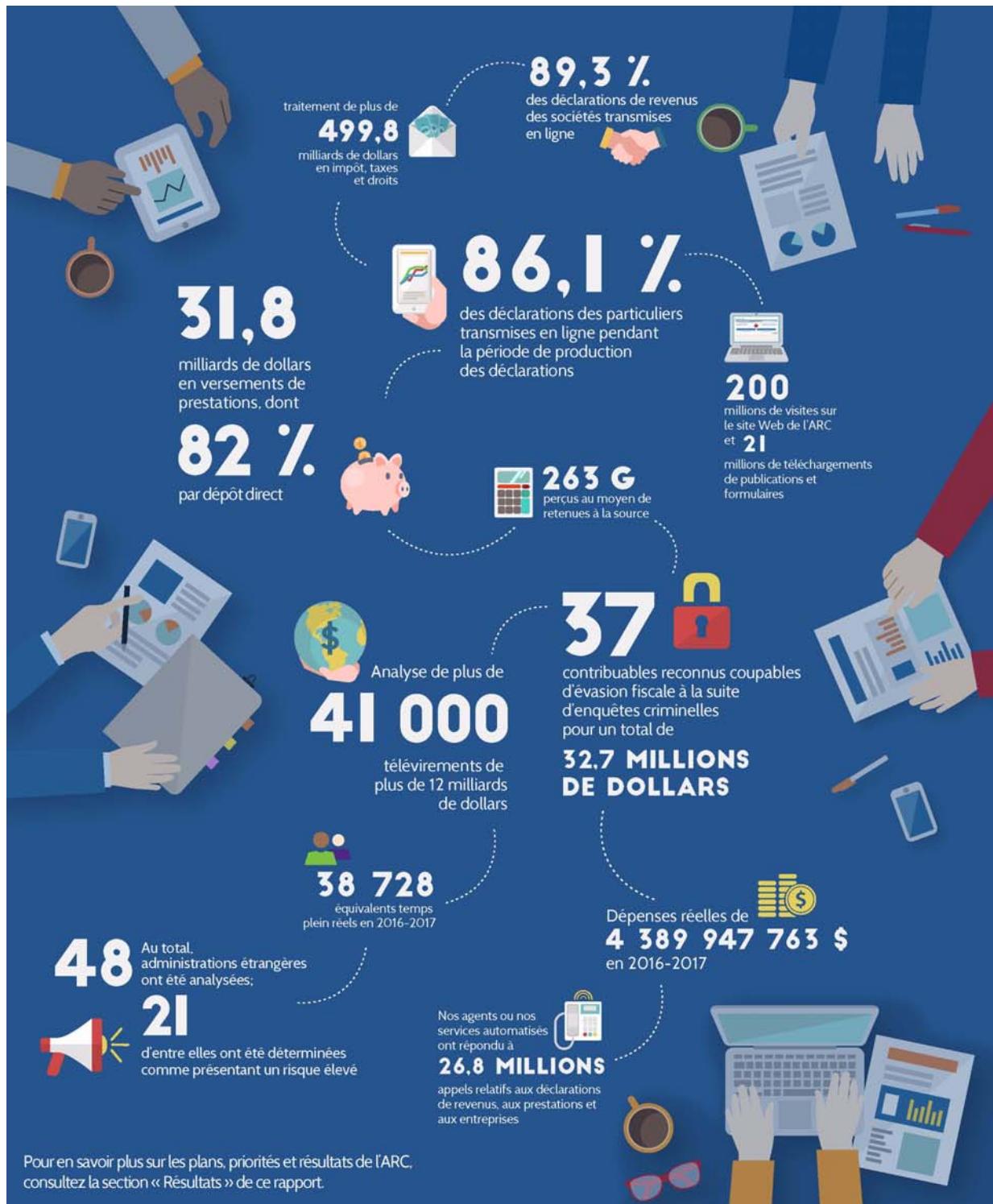
L'Agence reconnaît l'importance de maintenir la confiance des Canadiens, de faire de l'ouverture et de la transparence une priorité. Les Canadiens comptent sur nous et s'attendent à ce que nous exerçons les normes de sécurité les plus strictes en vue de la protection de leurs renseignements, et à ce que les employés de l'Agence s'acquittent de leurs fonctions avec une intégrité irréprochable. Au cours de la dernière année, nous avons renforcé nos contrôles et processus technologiques afin de détecter de manière proactive la fraude et le détournement de renseignements. Nous avons également relevé des failles de sécurité avant que quiconque puisse les exploiter. En outre, nous avons mis à la disposition des autres ministères et organismes gouvernementaux, des universitaires et du public des données agrégées, de manière à assurer une ouverture, une protection adéquate et une transparence équilibrées à l'égard des renseignements de nature délicate.

Nous savons que l'Agence est une organisation à haute visibilité et nous sommes très fiers de l'excellente réputation que nous avons acquise et de nos réalisations au cours de la dernière année. Cependant, je sais que nous ne pouvons pas nous reposer sur nos lauriers. Il y a toujours des progrès à faire. Voilà pourquoi l'Agence a lancé une initiative d'administration fiscale et de prestations de calibre mondial qui générera de nouvelles idées quant à la façon dont nous exerçons nos activités. Nous évaluons de façon raisonnée et rigoureuse nos initiatives et opérations en comparaison avec celles d'autres administrations pour mettre en lumière les forces de l'Agence et saisir les occasions de se préparer à relever les défis actuels et futurs. Au fil de l'évolution de l'environnement dans lequel nous exerçons nos activités, nous nous efforcerons d'atteindre l'excellence dans l'administration des impôts et des prestations que nous offrons aux Canadiens.

En présentant ce rapport, j'aimerais remercier sincèrement tous les employés de l'Agence qui, en 2016-2017, ont aidé à fournir plus de 31,8 milliards de dollars en prestations aux Canadiens et ont administré plus de 498 milliards de dollars en impôt au nom des gouvernements partout au Canada. Je demeure convaincu que dans l'avenir le dévouement, les connaissances et le professionnalisme de nos employés continueront de nous permettre de livrer aux Canadiens les résultats de qualité qu'ils attendent et qui comptent pour eux.

Bob Hamilton
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Aperçu des résultats



APERÇU DES RÉSULTATS

Raison d'être, mandat et rôle

Raison d'être

La ministre du Revenu national est responsable de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC exécute les Programmes d'impôts, de taxes et de prestations et d'autres programmes connexes, et assure le respect des lois fiscales pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. L'ARC perçoit les recettes dont les gouvernements ont besoin pour assurer la prestation de services essentiels aux Canadiens. L'ARC traite des centaines de milliards de dollars en taxes et impôts et émet des milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits tous les ans.

Le mandat de l'ARC consiste à s'assurer que les Canadiens :

- > paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables
- > reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit
- > obtiennent un examen impartial des décisions qu'ils contestent

Mandat et rôle

En s'acquittant de ses principales responsabilités, l'ARC applique la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise, recouvre l'impôt pour le compte des provinces et des territoires. Elle recouvre également les dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral et applique les dispositions législatives qui concernent le Régime de pensions du Canada et le régime d'assurance-emploi.

Service

L'ARC fournit aux contribuables, dans les meilleurs délais, les renseignements exacts dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada au moyen du site [Canada.ca](#)ⁱⁱ, de ses centres d'appels, de ses publications, de ses interprétations techniques et de ses décisions. L'Agence évalue et traite aussi les déclarations de revenus et les paiements des particuliers et des entreprises le plus rapidement et précisément possible. L'ARC s'efforce d'offrir un processus juste et impartial pour résoudre les différends et les demandes d'allègement qui découlent de décisions qu'elle a prises. Si les contribuables ne sont pas satisfaits du résultat de ce processus, ils peuvent contester les décisions auprès des tribunaux.

Observation

L'ARC détecte, gère et décourage l'inobservation des lois fiscales du Canada. Elle procède à des vérifications et à des enquêtes criminelles, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Elle contribue au remboursement de la dette fiscale et travaille avec des partenaires internationaux en vue d'adopter des stratégies de lutte contre l'évasion fiscale abusive.

Prestations

L'ARC administre un éventail de prestations permanentes et de programmes de paiements ponctuels pour les provinces et les territoires, ainsi que pour le gouvernement fédéral, notamment l'allocation canadienne pour enfants, la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée. L'Agence s'efforce de verser les prestations exactes aux bonnes personnes au bon moment. Elle doit également fournir aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses dans les meilleurs délais à leurs demandes de renseignements.

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.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux à propos de l'ARC, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du ministère, consulter la [lettre de mandat de la ministreⁱⁱⁱ](#).

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

L'ARC exerce son mandat dans les limites d'un cadre complexe de lois, de règlements, de mesures incitatives, de crédits, de surtaxes et de traités internationaux adoptés par le Parlement et les assemblées législatives provinciales et territoriales. Dans le cadre d'une collaboration avec le ministère des Finances Canada, ses autorités législatives appuient une administration efficace de l'impôt et favorisent l'observation au moyen de dispositions, notamment celles qui imposent des sanctions et des pénalités en cas d'inobservation. Pour leur part, les tribunaux du Canada règlent, entre autres, les différends liés à l'impôt qui ne peuvent pas être résolus au moyen du processus de recours administratif de l'ARC.

L'ARC compte sur une vaste gamme d'intermédiaires à tous les niveaux des secteurs public et privé, au Canada et à l'extérieur du Canada, pour l'aider à servir les contribuables, par exemple, au Québec, Revenu Québec administre la TPS au nom de l'ARC. Les partenaires à l'extérieur du gouvernement, comme les institutions financières, fournissent quant à eux des services pratiques et accessibles aux particuliers et aux entreprises qui leur permettent de recevoir et de déposer leurs remboursements, et de payer leurs impôts à temps. L'ARC collabore aussi avec un réseau de gouvernements étrangers et des organismes multilatéraux, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques, le Fonds monétaire international et la Banque mondiale, afin d'élaborer des approches communes pour affronter les défis, qu'ils soient continus ou nouveaux.

L'Agence compte sur les Canadiens pour qu'ils démontrent un niveau élevé d'observation volontaire. L'ARC travaille à établir et à maintenir des liens de confiance avec les contribuables en étant aussi ouverte et transparente que possible sur la façon dont elle administre l'impôt et les prestations. Nous établissons aussi des liens de confiance en améliorant constamment le service à la clientèle, en simplifiant et en rationalisant les processus de production et de paiement, et en communiquant les nouvelles sur les impôts et les prestations aux clients. Nous travaillons aussi de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres partenaires fédéraux pour soutenir l'engagement du gouvernement du Canada concernant l'ouverture et la transparence, notamment en rendant accessible au public un vaste ensemble de données fiscales.

L'ARC estime qu'elle doit fournir des services de haute qualité pour informer les contribuables de leurs obligations et d'aider les bénéficiaires de prestations à recevoir les versements auxquels ils ont droit. Les Canadiens s'attendent à interagir avec l'ARC de façon numérique et sécuritaire, les avancées technologiques favorisent et facilitent plusieurs des améliorations qu'elle apporte à ses services en vue de promouvoir l'observation volontaire. Grâce à l'amélioration continue de ses services, l'ARC continue d'accroître sa capacité à offrir aux contribuables une certitude quant au respect de leurs obligations fiscales. Cela l'aide aussi à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les contribuables, en particulier les Autochtones, les personnes âgées, les personnes à faible revenu, les nouveaux arrivants et les personnes handicapées, reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit.

Innovation

L'ARC s'est donné comme priorité de chercher des occasions de mettre à exécution de nouvelles idées, de s'adapter à de nouvelles technologies et d'améliorer continuellement ses services aux Canadiens. Ce rapport présente de nombreux domaines dans lesquels l'Agence a fait d'importants progrès pour transformer ses activités de base en vue de réaliser son mandat. La mobilisation est essentielle à la mise en place et au maintien d'une culture de l'innovation à l'ARC.



D'autres progrès et domaines d'innovation sont signalés par une ampoule électrique. Celle-ci symbolise les idées brillantes qui maintiennent l'Agence au premier rang quant à la satisfaction des attentes des Canadiens en matière de service et à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Principaux indicateurs

On utilise les indicateurs suivants pour évaluer le rendement de l'ARC dans la prestation aux Canadiens d'un accès à des services opportuns, modernes et innovateurs, qui encouragent l'observation. Ces indicateurs sont un sous-ensemble du cadre de mesure du rendement général de l'ARC comme on le décrit aux pages 20 à 78 de ce rapport.

Indicateur	Objectif	Résultat en 2015-2016	Résultat en 2016-2017
Pourcentage des particuliers qui paient leurs impôts à temps	90 %	94 %	93,1 %
Valeur monétaire des paiements traités par l'ARC	S.O.	485 milliards de dollars	498,8 milliards de dollars
Valeur monétaire des versements de prestations et de crédits aux bénéficiaires	S.O.	28,6 milliards de dollars	31,8 milliards de dollars
Pourcentage des taux de production électronique pour les particuliers	2015-2016 : 84 % 2016-2017 : 86 %	84 %	86,1 %
Pourcentage des taux de production électronique pour les sociétés	85 %	88 %	89,3 %
Traitement des déclarations de revenus électroniques des particuliers dans un délai de deux semaines	100 %	1,7 semaines	1,6 semaines
Pourcentage des déclarations des sociétés produites par voie électronique traitées dans les 45 jours	90 %	97,5 %	84 % ¹
Pourcentage des contribuables particuliers ayant un compte Mon dossier soit directement, soit par l'intermédiaire de leur représentant fiscal	S.O.	55,3 %	63,8 %
Pourcentage des entreprises ayant un compte Mon dossier d'entreprise, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur représentant fiscal	S.O.	40,3 %	42,1 %
Valeur monétaire des cas d'inobservation identifiés	S.O.	23 milliards de dollars	21,6 milliards de dollars
Dette fiscale comme pourcentage des recettes brutes	S.O.	8,1 %	8,3 %
Accessibilité pour les demandes de renseignements ²			
• Demandes de renseignements des particuliers (période de pointe)	85 %	85,6 %	87,1 %
• Demandes de renseignements des particuliers (hors de la période de pointe)	80 %	78,2 %	87,1 %
• Demandes de renseignements des entreprises	85 %	86,3 %	86,9 %
• Accessibilité pour les demandes de renseignements sur les prestations	80 %	81,9 %	89,6 %
Pourcentage des plaintes liées au service réglées dans les 30 jours ouvrables	80 %	91,8 %	83,6 %
Pourcentage du changement à l'inventaire des appels (fermeture)	S.O.	8,5 %	4,9 %

¹ L'objectif de 90 % n'a pas été atteint en raison des changements à l'imposition des dividendes (annoncés l'an dernier dans le projet de loi C-2), ce qui nous a obligés de revoir manuellement plus de 230 000 déclarations de revenus des sociétés.

² L'accessibilité des appellants mesure le pourcentage d'appelants qui ont réussi à joindre nos services téléphoniques. Pour en savoir plus sur nos niveaux de service téléphonique, consultez la page 25.

Principaux risques

L'ARC surveille et traite de façon proactive les événements internes et externes qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ses priorités et objectifs. L'ARC maintient un processus de risque bien établi qui analyse, détecte et évalue les principaux risques qu'elle se doit de connaître dans un environnement en évolution. Les nouvelles tendances et les événements imprévus qui surviennent pourraient avoir une incidence sur les opérations de l'ARC dans la prestation de ses programmes et services.

À l'externe, plusieurs nouvelles tendances mondiales influent sur le rôle de l'ARC dans la détection de l'inobservation et la prestation de services aux contribuables. Les nouvelles devises numériques, les systèmes de paiements en ligne et un nombre croissant de plateformes en ligne pour les entreprises et les services ont accentué la tendance à des économies numérisées et du partage. De plus, la fréquence et la complexité toujours croissantes des cyberattaques ont forcé l'ARC à s'assurer qu'elle dispose des renseignements et de la capacité nécessaires pour les déceler et s'en protéger. En 2016-2017, l'ARC a reçu des investissements budgétaires pour améliorer les services axés sur la clientèle, et mettre en place des mesures pour prévenir l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif. L'Agence a aussi redéfini ses objectifs et ses priorités afin de fonctionner efficacement et de contrer les incidences possibles de ces tendances, au fur et à mesure qu'elles continuent d'évoluer.

À l'interne, plusieurs facteurs influencent l'ARC et la façon dont elle s'y prend pour réaliser ses priorités. L'ARC dispose d'un inventaire toujours grandissant de données, et la gestion des renseignements se rapportant à l'impôt et aux programmes de prestation est une fonction fondamentale de ses activités. Il est alors essentiel qu'elle continue d'améliorer la façon dont elle gouverne et gère ses données. Cela consiste notamment à renouveler son infrastructure de la TI, à décloisonner les données et à se doter des bons outils. De plus, les changements démographiques de l'effectif de l'ARC exigent la mise en place de stratégies proactives pour empêcher qu'un écart se creuse entre les employés qui prennent leur retraite et l'effectif de l'avenir. Il devient donc nécessaire de transférer les connaissances, de former des leaders et de recruter et de maintenir en poste un effectif doté de compétences spécialisées. Les priorités actuelles de l'ARC sont axées sur le perfectionnement professionnel, la simplification des outils et des processus, et la transition vers des plateformes en ligne. Ces éléments permettent d'accroître la capacité de l'ARC à traiter les répercussions potentielles des changements futurs à l'interne.

Les principaux risques dans ces secteurs sont classés en fonction de l'incidence qu'ils pourraient avoir sur l'engagement de l'ARC envers le service, l'observation, l'intégrité, la sécurité et l'innovation. En veillant à ce que les risques soient décelés et gérés, l'ARC reste toujours bien placée pour exécuter son mandat et maintenir la confiance des contribuables.

PRINCIPAUX RISQUES

Risques existants : Cybersécurité	Risques existants : Observation	Risques existants : Renseignement d'entreprise	Risques existants : Voies de service
<p>Il y a un risque que les cybermenaces compromettent les services de l'ARC et les renseignements des contribuables.</p>	<p>Le risque en matière d'observation de l'ARC est divisé selon les principaux risques en la matière, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les actifs à l'étranger • le prix de transfert • le commerce numérique • l'économie du partage <p>Il s'agit des principaux risques en raison des répercussions qu'ils pourraient avoir sur la capacité de l'ARC à protéger son assiette fiscale et sur la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal.</p>	<p>Il y a un risque que l'ARC ne puisse pas gérer ou administrer de façon stratégique ses données et ses renseignements d'entreprise de manière à répondre aux besoins actuels et futurs liés aux programmes, aux services et aux activités.</p>	<p>Il y a un risque que les voies de service de l'ARC n'évoluent pas de manière à répondre aux attentes des contribuables, des entreprises et des bénéficiaires de prestations.</p>

Stratégie d'atténuation et efficacité

<p>Dans le rapport sur les plans et priorités (RPP) de 2016-2017, la cybersécurité figure comme étant un risque principal dans le cadre de la priorité de l'ARC liée à la sécurité et l'intégrité. L'ARC maintient des contrôles de sécurité solides et a réalisé des progrès sur plusieurs fronts pour continuer à les renforcer.</p> <p>Voici les plus récentes mesures et activités exécutées pour contrer ce risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC répond aux exigences en matière de sécurité des données au moyen de l'initiative de sécurité des données. Celle-ci réduira davantage le risque que des données soient transmises à des parties non autorisées. • L'ARC a mis en œuvre le projet de gestion de l'identité et de l'accès, ce qui a amélioré la protection des renseignements de l'ARC. • L'ARC met actuellement en œuvre le Système national de piste de vérification. Ce projet lui procure une solution de gestion de la fraude d'entreprise, qui l'aide à analyser de manière proactive les opérations des utilisateurs et à protéger la confidentialité des renseignements des contribuables. <p>Les résultats de ces interventions en matière de risques permettront à l'ARC de renforcer sa sécurité, de réduire son exposition aux risques et de s'adapter à la gestion d'un environnement opérationnel complexe, exigeant et qui évolue rapidement. Cela a une incidence positive sur la culture d'intégrité de l'ARC, et permet aussi d'atténuer certains des risques de sécurité.</p>	<p>Le RPP de 2016-2017 présente les actifs à l'étranger, les prix de transfert, le commerce numérique et l'économie du partage comme étant les principaux risques en matière d'observation.</p> <p>Voici les plus récentes mesures et activités exécutées pour contrer chaque risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> Actifs à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC a alloué des fonds supplémentaires pour embaucher des vérificateurs et des spécialistes supplémentaires, accroître le nombre d'activités de vérification, améliorer sa capacité au chapitre de ses travaux d'enquête, et renforcer son infrastructure de veille stratégique pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif. Prix de transfert <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC a poursuivi sa collaboration avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le G20 sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS), afin de gérer les cas d'exploitation des prix de transfert.¹ Commerce numérique <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC oriente ses stratégies d'observation sur les types et l'étendue de l'inobservation liée aux devises numériques, aux systèmes de paiement numériques et aux entreprises en ligne en évolution. Économie du partage <ul style="list-style-type: none"> • L'Agence a continué d'élargir ses recherches afin de mieux comprendre l'étendue et les divers types d'inobservation dans le contexte de la nouvelle économie du partage. L'étude de secteurs en rapide évolution permettra de trouver des modèles de risques appropriés à l'appui de stratégies potentielles et de nouveaux secteurs d'intérêt. 	<p>Le renseignement d'entreprise figure dans le RPP de 2016-2017 comme étant un risque principal dans le cadre de la priorité liée à l'innovation. Voici les plus récentes mesures et activités menées pour contrer ce risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Agence a continué d'élaborer l'initiative de renouvellement des renseignements d'entreprise et le projet de restructuration de l'environnement des métadonnées afin en mettre en place une approche intégrée « à l'échelle de l'Agence » afin de générer et de distribuer des renseignements d'entreprise et de recherche. <p>Les résultats de ces initiatives se traduiront par de nouvelles pratiques novatrices à l'ARC qui serviront à améliorer ses capacités en matière de renseignement d'entreprise.</p>	<p>Le risque relatif aux voies de service ne figurait pas dans le RPP 2016-2017. Il s'agit d'un secteur de risque principal étant donné la priorité de l'ARC à offrir des services améliorés qui répondront aux besoins en évolution des contribuables.</p> <p>Voici les plus récentes mesures et activités menées pour contrer ce risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Agence s'affaire actuellement à mettre en œuvre sa Stratégie de modernisation des services pour répondre aux attentes grandissantes des Canadiens à l'égard des services numériques, en leur fournissant des services numériques complets, faciles à utiliser, rapides et sécurisés qui leur permettront de respecter plus facilement leurs obligations fiscales. • Des travaux sont en cours afin de mettre en œuvre le projet de renouvellement du système de prestations dans le but de moderniser l'infrastructure de la TI des prestations. Cette modernisation renhaussera la capacité de croissance, éliminera des risques liés à l'infrastructure et appuiera les améliorations apportées à la façon dont les prestations sont offertes. <p>L'Agence continue d'améliorer ses voies de service afin d'aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales et de leur permettre de recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Les résultats de ces initiatives appuient la priorité de l'ARC de fournir des services qui répondent aux besoins de divers intervenants et contribuables.</p>
<p>Lien vers les programmes de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services internes <p>Priorités de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrité et sécurité 	<p>Lien vers les programmes de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation en matière de déclaration • Aide aux contribuables et aux entreprises • Examen des déclarations de particuliers et traitement des paiements • Recouvrements, observation et vérification • Appels <p>Priorités de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'observation • les services aux petites et moyennes entreprises <p>Engagements énoncés dans la lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investir plus de ressources pour aider l'ARC à servir contre les fraudeurs fiscaux et travailler avec des partenaires internationaux en vue d'adopter des stratégies de lutte contre l'évasion fiscale. 	<p>Lien vers les programmes de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services internes <p>Priorités de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • nos employés • l'innovation • l'intégrité et la sécurité • les services aux Canadiens <p>Engagements énoncés dans la lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire en sorte que l'ARC soit un organisme axé sur la clientèle qui soutient un plus grand nombre de Canadiens qui veulent produire leurs déclarations de revenus sans utiliser de formulaire papier. 	<p>Lien vers les programmes de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services internes • Aide aux contribuables et aux entreprises <p>Priorités de l'ARC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'innovation • les services aux petites et moyennes entreprises • les services aux Canadiens <p>Engagements énoncés dans la lettre de mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire en sorte que l'ARC soit une agence axée sur la clientèle qui : <ul style="list-style-type: none"> o soutient un plus grand nombre de Canadiens qui veulent produire leurs déclarations de revenus sans utiliser de formulaire papier, o envoie de la correspondance et des communications claires et faciles à lire.

1. L'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, appelé BEPS, désigne les mesures de planification fiscale internationale prises par les multinationales pour réduire indûment leurs impôts. Voir page 54.

Résultats

Aide aux contribuables et aux entreprises

Le programme d'Aide aux contribuables et aux entreprises s'engage à fournir aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada. Le site Web de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est organisé en fonction des besoins des contribuables et donne des renseignements détaillés sur les programmes et les services qu'elle offre aux particuliers et aux familles, aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux donateurs ainsi qu'aux représentants. Les contribuables qui ont besoin de renseignements plus complexes peuvent communiquer avec les centres d'appels de l'ARC, consulter ses publications et vidéos ou utiliser ses interprétations techniques et services de décisions. Pour mieux appuyer les contribuables, L'ARC surveille les organismes de bienfaisance et administre les régimes enregistrés afin d'assurer qu'ils respectent les exigences législatives.

Résultats atteints

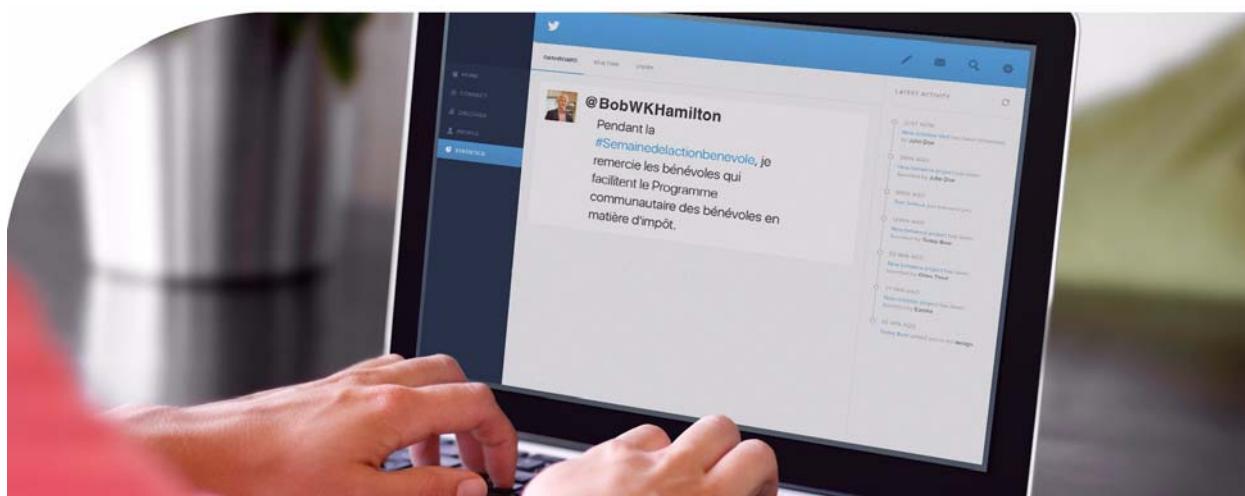
RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les contribuables et les entreprises ont accès aux services et aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois sur l'impôt	Pourcentage des objectifs des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant aux demandes de renseignements des particuliers ou des entreprises ¹	100 %	85,7 % ¹	57,1 % ¹	85,7 % ¹
	Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique (objectif 80 %)	81 %	81 %	81 %	81,2 %
	Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique (objectif 80 %)	81 %	81 %	81,4 %	81,8 %
	Décisions et interprétations en matière de TPS/T VH – Demandes de renseignements par téléphone (objectif 80 %)	93,2 %	86 %	86 %	86 %
	Décisions et interprétations en matière de TPS/T VH – Demandes écrites (objectif 80 %)	83 %	74 %	74 %	84 %
	Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques (objectif 80 %)	76,2 %	76,8 %	76,8 %	82,5 %
	Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes (objectif 80 %)	83,3 %	71,6 % ²	71,6 % ²	81,7 %
	Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes (objectif 80 %)	62,6 % ³	42 % ⁴	42 % ⁴	44,8 % ⁵
RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les organismes et les entreprises qui administrent ou produisent des régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles du droit d'accise observent les lois applicables	Pourcentage des vérifications à l'égard des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits qui sont effectuées par rapport aux prévisions	100 %	97,5 %	94,7 %	98,6 %

1. Le pourcentage des indicateurs énumérés ci-dessous pour lesquels les objectifs ont été atteints ou atteints en grande partie au cours de l'exercice.
2. Le personnel disponible a été réaffecté pour aider à la prestation du programme des services téléphoniques.
3. Le volume des demandes de renseignements par écrit a augmenté, et des exigences liées à la formation ont fait en sorte que des ressources qui répondaient aux demandes de renseignements n'ont pu s'y consacrer.
4. Il y a eu un manque de personnel pour traiter les demandes complexes, et le personnel en place a été réaffecté pour aider à la prestation du programme des services téléphoniques.
5. Une nouvelle stratégie a été adoptée afin de réduire l'inventaire; des ressources ont été affectées aux demandes de renseignements entrantes et à celles reçues de longue date. De plus, depuis le 1^{er} avril 2017, le délai est passé de 75 jours à 120 jours.

Services numériques

Les contribuables canadiens recherchent de plus en plus des façons pratiques d'obtenir des renseignements pour respecter leurs obligations fiscales et recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. À cette fin, l'ARC cherche toujours à satisfaire leurs besoins et leurs attentes en fournissant des renseignements par différents moyens pratiques et faciles à utiliser. Le Web est le pilier des efforts de communication de l'Agence. En 2016-2017, les contribuables ont visité le site Web de l'ARC plus de 200 millions de fois et téléchargé près de 21 millions de formulaires et publications. Nous nous sommes préparés pour une migration sans heurts vers le domaine [Canada.caⁱⁱ](#), où les contribuables profitent de fonctions de navigation améliorées pour accéder aux renseignements qu'ils recherchent.

En 2016-2017, l'ARC a mis la touche finale aux préparatifs pour la transition de tous les contenus Web, vers le site [Canada.caⁱⁱ](#). Pour les contribuables canadiens qui cherchent à obtenir des réponses à leurs questions en matière d'impôt sur le Web, l'onglet « Impôts » sur le site [Canada.caⁱⁱ](#) permet d'accéder rapidement à des renseignements exacts et pertinents. Nous mettons régulièrement à jour notre contenu Web afin d'améliorer la navigation et de clarifier les renseignements. Nous utilisons également l'analytique Web et les tests de convivialité pour comprendre la façon dont les Canadiens utilisent ces renseignements, et pour évaluer et surveiller l'efficacité du contenu. Nous nous efforçons de rendre l'accès à nos renseignements aussi pratique que possible, c'est pourquoi notre contenu Web est conçu pour s'afficher sur n'importe quel appareil électronique : téléphone intelligent, tablette, ordinateur portatif ou ordinateur de bureau.



Twitter et YouTube

Les Canadiens continuent de demander des renseignements et des mises à jour au moyen de plateformes novatrices, comme les vidéos sur la chaîne YouTube de l'ARC et les tweets de notre compte Twitter. Nous avons répondu à ces demandes en élargissant la variété et la portée de nos campagnes dans les médias sociaux afin de mieux servir les contribuables qui choisissent ces médias. Nous utilisons Twitter pour interagir avec les Canadiens. Il nous permet de diffuser à grande échelle notre contenu et nos vidéos au sujet de nos services sur le Web et sur YouTube. La série de vidéos sur la chaîne YouTube de l'ARC est offerte en plusieurs langues.

Correspondance écrite

En 2016-2017, nous avons envoyé environ 130 millions de pièces de correspondance, dont des avis, des relevés et des lettres. Nous avons fait progresser l'initiative qui vise à simplifier toute la correspondance en apportant des changements importants à la conception, au ton et à la structure pour que les Canadiens comprennent plus facilement leurs obligations fiscales. Nous avons reçu des commentaires positifs de la part de contribuables et de certains médias au sujet de ces améliorations.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > Nous avons enregistré plus de 200 millions de visites sur nos pages Web.
- > Près de 21 millions de formulaires et de publications disponibles sur le site Web ont été téléchargés.
- > Nous avons mis en ligne 32 vidéos, nouvelles ou actualisées, entre avril 2016 et mars 2017; les vidéos en français et en anglais sur nos chaînes YouTube ont été visionnées 156 305 fois.
- > La vidéo de l'ARC la plus regardée sur YouTube a été « Produire votre déclaration en ligne – c'est rapide, facile et sûr », avec plus de 7 000 visionnements, tandis que la vidéo la plus populaire sur le site Web de l'ARC : « Comment s'inscrire à Mon dossier », a été visionnée plus de sept millions de fois.
- > Depuis 2015, 75 % de toutes les pièces de correspondance externe ont été retravaillées pour qu'elles soient plus simples et plus claires.

Sensibilisation et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

L'ARC a engagé un dialogue avec les représentants d'une variété de segments de population vulnérables et les a rencontrés en 2016-2017. Toutes les visites de sensibilisation visent les objectifs suivants :

- > mieux faire connaître les prestations et crédits auxquels on peut avoir droit lorsqu'on produit une déclaration de revenus;
- > fournir des outils et des conseils sur la façon de produire une déclaration;
- > faire la promotion du bénévolat, recruter et soutenir de nouveaux organismes et bénévoles souhaitant participer au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI).



L'ARC a établi des partenariats avec d'autres ministères du gouvernement, notamment Emploi et Développement social Canada et Affaires autochtones et du Nord Canada, afin de collaborer à plusieurs initiatives visant à mettre au point une approche pangouvernementale pour amorcer un dialogue avec les Autochtones afin de leur faire connaître les prestations.

Dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada d'améliorer le service offert aux Canadiens, nous avons également continué à soutenir ceux qui ont besoin d'aide pour respecter leurs obligations fiscales, grâce notamment au PCBMI. Ce programme offre aux personnes admissibles, particulièrement celles ayant un revenu modeste, des comptoirs gratuits où on les aide à préparer leur déclaration de revenus et de prestations.

Une ancienne utilisatrice du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt qui a eu besoin d'aide pour remplir sa déclaration de revenus la première fois lorsqu'elle est arrivée au Canada est aujourd'hui fière de célébrer cinq années de bénévolat au sein du programme : « Je crois qu'il est important d'aider d'autres personnes, de rendre les bienfaits que l'on a reçus. »

Un financement additionnel octroyé dans le budget de 2016 nous a permis de renforcer les services offerts par le PCBMI, de recruter de nouveaux organismes et bénévoles, et d'augmenter le nombre de contribuables qui obtiennent de l'aide du Programme pour remplir leurs déclarations. Pour ce faire, nous avons apporté des améliorations dans les domaines suivants :

- > processus : nous avons reformulé les renseignements concernant le processus d'inscription pour les bénévoles et les organismes afin de les clarifier;
- > formation : nous avons créé deux nouveaux cours pour les bénévoles et les organismes ayant déjà participé au programme; nous mis à jour tous les cours pour tenir compte de la nouvelle formulation et, dans certains cas, avons ajouté de nouvelles images;
- > technologie : nous avons cherché de meilleurs outils pour assurer le suivi du PCBMI et présenter des rapports sur le programme, et créé des cours d'autoapprentissage en ligne devant être mis à l'essai en 2017-2018.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > En collaboration avec Service Canada, nous avons approché les 237 collectivités autochtones.
- > Nous avons multiplié par deux le nombre d'organismes communautaires du PCBMI qui organisent des comptoirs dans les réserves pour le porter à 193.
- > Le PCBMI a aidé 702 965 particuliers.
- > Le PCBMI a aidé à remplir 768 349 déclarations de revenus.

Programmes de services téléphoniques

Les centres d'appels de l'ARC traitent chaque année des millions de demandes de renseignements sur l'impôt et demeurent une voie essentielle pour la prestation de services aux contribuables. Même si nous avons connu beaucoup de succès jusqu'à présent en offrant une gamme étendue de services d'information en ligne adaptés ainsi que des options de libre-service au téléphone, le volume d'appels continue à s'accroître, et les appels sont, en moyenne, plus complexes et plus longs à traiter. De ce fait, nous avons été aux prises avec le défi constant d'avoir suffisamment de ressources. Bien que les options en matière de libre-service s'améliorent sans cesse et répondent aux besoins des Canadiens de nouvelles façons, l'ARC constate que ces services créent de nouveaux motifs pour lesquels les Canadiens communiquent avec elle (par exemple, le besoin de soutien technique pour accéder à un service ou de discuter d'un sujet complexe après avoir effectué des recherches détaillées sur notre site Web).

Même si nous avons atteint nos objectifs annuels en matière de service, nous continuons à prendre des mesures pour relever les défis relatifs au nombre d'appels croissant ainsi qu'à améliorer sans cesse la qualité de l'information fournie aux appelants. Le tableau ci-dessous présente en détail la façon dont les appels à nos centres d'appels pour les demandes de renseignements des particuliers et des entreprises ont été traités.

	Nombre d'appels répondu par un agent	Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente des agents	Nombre d'appels répondu par libre-service ¹	Nombre d'appels qui ont reçu un signal occupé
Particulier	9 770 365 ²	258 534	5 529 335	14 947 677
Entreprise	3 204 261 ³	61 199	982 097	6 193 100

¹ Se dit des appels ayant abouti au système de réponse vocale interactif, durant les heures d'ouverture, et pour lesquels l'option de parler avec un agent n'a pas été sélectionnée, ainsi que des appels ayant abouti au système de réponse vocale interactif après les heures d'ouverture.

² 81 % d'appels ont été traités dans les deux minutes qui suivaient la mise en attente.

³ 82 % d'appels ont été traités dans les deux minutes qui suivaient la mise en attente.



Au cours du dernier trimestre de 2016-2017, le Bureau d'aide des services électroniques a été intégré au service téléphonique des demandes de renseignements des particuliers et des entreprises afin que les contribuables n'aient pas à appeler à plus d'un endroit. De plus, les agents des services téléphoniques de l'ARC sont désormais en mesure de fournir aux appelants un code de sécurité par téléphone, permettant ainsi aux contribuables de s'inscrire immédiatement à Mon dossier. Cela leur évite d'attendre de cinq à dix jours ouvrables pour recevoir un code de sécurité par courrier. L'ARC a aussi augmenté le nombre d'opérations qu'un appelant peut effectuer au moyen du système de réponse vocale interactive, un système (destiné aux appelants qui cherchent des renseignements ou qui veulent effectuer certaines transactions sans avoir à parler à un agent. Il est possible d'accéder au système de réponse vocale interactive automatisée en tout temps.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nos agents ou nos services automatisés ont répondu à 19,5 millions d'appels relatifs aux déclarations de revenus et aux entreprises.
- > Nous avons atteint notre cible de 80 % pour ce qui est de la norme de service en répondant aux appels dans les deux minutes qui suivaient la mise en attente 81 % du temps pour les demandes de renseignements des particuliers et 82 % du temps pour les demandes de renseignements des entreprises.
- > 87 % des entreprises et des particuliers qui ont appelé ont été aidés par des agents ou des services automatisés.

Organismes de bienfaisance

L'ARC est chargée d'administrer l'enregistrement des organismes de bienfaisance, des associations canadiennes enregistrées de sport amateur et des organismes enregistrés de services nationaux dans le domaine des arts. Elle élabore des lignes directrices qui expliquent aux organismes de bienfaisance les exigences relatives à l'enregistrement. En 2016-2017, l'ARC a publié de nouvelles lignes directrices afin d'aider les contribuables, et son premier Rapport sur le Programme des organismes de bienfaisance 2015-2016 afin d'accroître la transparence en diffusant des renseignements sur la manière dont l'Agence réglemente les organismes de bienfaisance.

L'ARC a également participé à plusieurs conférences et séminaires du secteur des organismes de bienfaisance au cours de l'exercice 2016-2017, ce qui lui a permis :

- > d'en apprendre davantage sur l'environnement dans lequel les organismes de bienfaisance fonctionnent et les défis auxquels ils font face;
- > de présenter des renseignements utiles pour les organismes de bienfaisance enregistrés;
- > de démontrer son engagement envers le bien-être social général des Canadiens en étant un organisme de réglementation actif du secteur de la bienfaisance.



Le gouvernement est déterminé à préciser le rôle du secteur de la bienfaisance en ce qui a trait au débat public et à l'élaboration d'une politique publique.

—**L'honorable Diane Lebouthillier,**
ministre du Revenu national

Dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada de clarifier les règles qui régissent la participation des organismes de bienfaisance à des activités politiques et de faire en sorte qu'il leur soit plus facile de respecter les lois fiscales, de vastes consultations en ligne et en personne ont eu lieu avec plus de 165 représentants du secteur public et des organismes de bienfaisance dans 7 villes au pays. À l'issue de ces consultations, un comité de consultation composé de cinq experts du secteur de la bienfaisance a passé en revue les commentaires reçus puis a présenté son rapport à la ministre du Revenu national en mars 2017. La ministre a fait parvenir le rapport au ministère des Finances l'invitant à tenir compte des suggestions de changements à la Loi de l'impôt sur le revenu. Le gouvernement du Canada les étudiera soigneusement afin d'orienter ses futures mesures de réglementation des organismes de bienfaisance.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons répondu rapidement aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance : 89 % des demandes simples ont été traitées dans un délai de deux mois et 86 % des demandes ordinaires ont été traitées dans un délai de six mois. Dans les deux cas, nous avons dépassé notre objectif qui était de 80 %.
- > Nous avons traité 82 846 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés.
- > Nous avons vérifié 812 organismes de bienfaisance, notamment tous ceux dont on sait qu'ils participent à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs.

Politique, décisions et interprétations

Les contribuables, les entreprises, les fiscalistes et les associations de l'industrie comptent sur l'ARC pour obtenir des renseignements fiscaux techniques à jour et exacts. Au cours de 2016-2017, les décisions rendues par l'ARC lui ont permis de veiller à ce que ses principales priorités concernant l'observation et le service soient respectées. L'ARC a amélioré le service offert aux contribuables et autres intervenants grâce aux mesures relatives à l'impôt sur le revenu suivantes :

- > accroissement de la capacité dans divers centres partout au pays;
- > publication de folios de l'impôt sur le revenu;
- > préparation pour le lancement du service téléphonique spécialisé au mois de juillet 2017.



En ce qui a trait à cette dernière mesure, notre nouveau service téléphonique spécialisé donne, à un nombre prédéterminé de fournisseurs de services liés à l'impôt sur le revenu qui préparent des déclarations et informent un grand nombre de contribuables, un accès téléphonique à des agents de décisions. Le fait de faciliter l'accès à des employés chevronnés qui peuvent répondre à des demandes complexes de renseignements techniques dégagera des lignes et libérera des agents des centres d'appels qui pourront répondre aux demandes de renseignements généraux. Le service pour le reste des contribuables canadiens s'en trouvera amélioré.



Afin d'améliorer les services aux contribuables relativement à la TPS/TVH, en mai 2016, l'ARC a commencé à accepter les demandes de décisions ou d'interprétations de la TPS/TVH soumises en ligne au moyen de la nouvelle fonction « Soumettre des documents » dans « Mon dossier d'entreprise » et « Représenter un client ». Elle a aussi réalisé des gains d'efficacité grâce à la mise en œuvre d'un nouveau modèle d'inventaire qui achemine plus rapidement à un expert technique les demandes écrites de décisions et d'interprétations de la TPS/TVH susceptibles d'avoir des conséquences de nature stratégique et d'établir un précédent. Enfin, l'ARC a contribué à la mise en œuvre de l'augmentation des taux de la taxe de vente harmonisée de la façon suivante :

- > Elle a fourni un soutien au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador et à l'Île-du-Prince-Édouard;
- > Elle a fourni des renseignements et des réponses aux demandes de renseignements des contribuables.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > Nous avons enregistré plus de 1,1 million de visites sur la page des folios de l'impôt nouvellement publiés en format Web convivial nouvellement publiés.
- > Nous avons enregistré plus d'un million de visites sur les pages des publications techniques sur la TPS/TVH, y compris les renseignements techniques publiés à la date d'entrée en vigueur d'un changement dans la législation.
- > Nous avons rendu 2 482 décisions et interprétations liées à la TPS/TVH.
- > Nous avons effectué 2 250 interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu, dont 87 % ont été réalisées dans un délai de 90 jours ouvrables, ce qui était supérieur à la cible de la norme de service de 85 %.
- > Nous avons rendu 129 décisions anticipées en matière d'impôt.
- > Nous avons rendu 90 % des décisions concernant le RPC et l'AE dans les délais.
- > Nous avons répondu à 90 821 demandes de renseignements téléphoniques techniques sur la TPS/TVH.

Régimes enregistrés

Les régimes enregistrés sont un important outil financier pour de nombreux Canadiens. Au moyen des exemptions fiscales, déductions et reports d'impôt, le gouvernement du Canada encourage et aide les Canadiens à épargner pour les études, une possible invalidité et la retraite. L'ARC enregistre et surveille les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne, comme les régimes de pension d'employés, les régimes d'épargne-retraite, les régimes d'épargne-études, les régimes d'épargne-invalidité et les comptes d'épargne libre d'impôt. Elle participe au secteur des régimes de revenu différé et d'épargne au Canada en prônant le respect des lois dans le cadre d'activités de sensibilisation, d'éducation et de vérification.



L'ARC vise l'excellence du service et l'innovation par la transformation des processus et des systèmes. Elle élargit sa capacité de communiquer avec les clients en leur permettant de fournir plus de formulaires reliés aux régimes enregistrés par l'intermédiaire d'un outil en ligne. Elle cherche activement une solution pour faire en sorte que l'ensemble des communications avec les administrateurs de régimes enregistrés se fasse en ligne.

Les Canadiens qui se fient aux régimes enregistrés pour s'assurer un revenu sûr pour l'avenir comptent sur l'ARC pour protéger l'intégrité du système d'épargne à impôt différé au Canada. L'ARC s'efforce de faire en sorte que les régimes enregistrés se conforment aux exigences législatives et de réduire le fardeau administratif qui pèse sur les administrateurs des régimes en collaborant avec ses homologues fédéraux et provinciaux.

Cependant, pour l'administration des lois qui s'appliquent aux régimes enregistrés, nous n'avons pas été en mesure de respecter les trois normes de service suivantes en 2016-2017.

- > Répondre aux demandes écrites concernant les régimes de revenu différé dans un délai de 60 jours dans au moins 80 % des cas; notre taux de réalisation était de 65 %.
- > Répondre aux demandes de recommandation de cotisations d'employeur à un régime de pension agréé dans les 270 jours suivant la réception d'un rapport actuariel dans 80 % des cas; notre taux de réalisation était de 54 %.
- > Fournir une décision dans les 180 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément d'un régime de pension dans au moins 85 % des cas; notre taux de réalisation était de 82 %.

En réponse à nos objectifs non respectés pour ces normes, nous nous engageons à mettre en place le personnel nécessaire au cours de la prochaine année pour traiter les arriérés existants et à cerner les questions sous-jacentes qui contribuent à ces lacunes de rendement, que nous connaissons depuis de nombreuses années.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons répondu à 65 % des demandes de renseignements écrites concernant les régimes de revenu différé dans un délai de 60 jours.
- > Nous avons examiné 82 % des demandes de régime de pension agréé dans un délai de 180 jours.
- > Nous avons approuvé, 54 % des demandes de cotisation admissible dans un délai de 270 jours.
- > Nous avons vérifié 364 régimes enregistrés.

Aide aux contribuables et aux entreprises

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁴

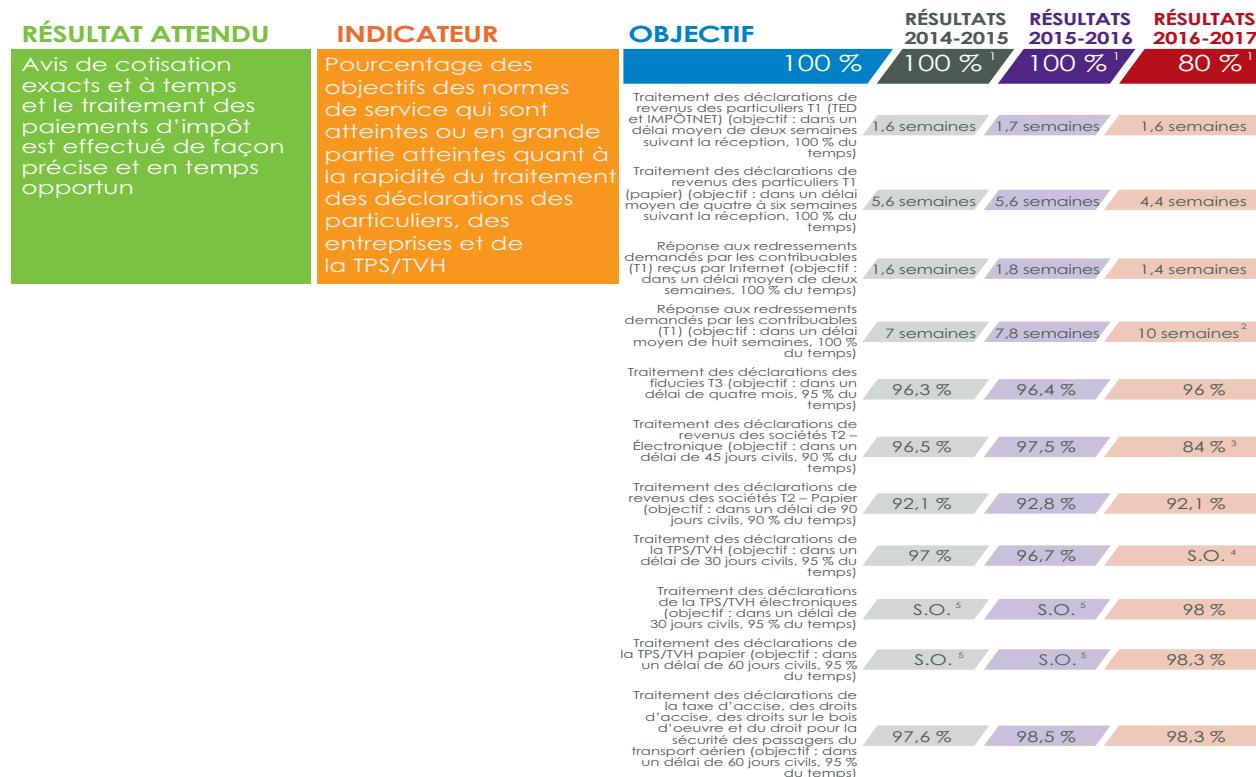


-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 3. La diminution est principalement attribuable à des versements prévus par la loi moins élevés que prévu relatifs à l'Accord sur le bois d'œuvre résineux entre le Canada et les États-Unis, qui sont en partie compensés par des augmentations associées aux rajustements dus aux négociations collectives et aux dépenses liées à la mise en œuvre et à l'administration de mesures concernant le service et les organismes de bienfaisance annoncées dans le budget de 2016.
 4. Comportent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.
 5. L'augmentation est principalement attribuable au nouveau financement alloué pour les mesures concernant le service et les organismes de bienfaisance annoncé dans le budget de 2016, ainsi qu'à des volumes accrus pour la ligne de résolution au premier appel liés au programme de prestations pour enfants du Canada.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Le programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements évalue et traite les déclarations de revenus et les paiements aux particuliers et aux entreprises le plus rapidement et adéquatement possible, leur donnant ainsi une certitude précoce afin de les aider à gérer leur situation fiscale en toute confiance. L'Agence du revenu du Canada (ARC) vise à réduire la paperasse par la prestation de services simplifiés et opportuns aux particuliers et aux entreprises tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

Résultats atteints



1. Le pourcentage des indicateurs énumérés ci-dessous pour lesquels les objectifs ont été atteints ou atteints en grande partie au cours de l'exercice.
2. De nouveaux systèmes ont été adoptés en février 2016 pour le traitement des nouvelles cotisations. Des difficultés quant à la réactivité des systèmes, principalement liés à la technologie, jumelés à une très longue courbe d'apprentissage ont entraîné des baisses de rendement. Ces problèmes ont été résolus.
3. Nous avons dû revoir manuellement plus de 230 000 déclarations de revenus des sociétés en raison de changements apportés à l'imposition des dividendes annoncés plus tôt l'an dernier dans le projet de loi C-2.
4. Cette norme de service a été retirée.
5. Cette norme de service a été mise en place pendant l'exercice 2016-2017.

Il est d'autant plus facile pour les particuliers et les entreprises de répondre à leurs obligations de production, de déclaration et de paiement, du fait que nous offrons une gamme de plus en plus large de services sécurisés et faciles à utiliser. Nous examinons les renseignements reçus pour déceler les erreurs et ajuster les déclarations de revenus en conséquence. Nous détectons également l'inobservation grâce à l'évaluation du risque et à la comparaison des données avec celles de tiers.

Amélioration des services

Afin de répondre au souhait des Canadiens qui veulent de plus en plus interagir avec nous par voie numérique, nous avons élargi notre gamme de services numériques et avons donné accès à des renseignements clairs et précis, et à des services rapides et pratiques. En 2016-2017, nous avons lancé divers services novateurs qui amélioreront les interactions des contribuables avec l'ARC.

Préremplir ma déclaration

Ce service permet de remplir automatiquement des parties d'une déclaration de revenus et de prestations d'un particulier en fonction des renseignements que l'ARC a en main. Cela réduit grandement le risque d'erreur humaine et le fardeau pesant sur les contribuables qui ont maintenant seulement à confirmer les renseignements importés figurant sur les feuillets de renseignements fiscaux et d'autres renseignements liés à l'impôt, tels que les gains et les pertes en capital, ainsi que les montants relatifs à la scolarité, aux études et aux manuels.



Le service Préremplir ma déclaration a été amélioré pour la période de production des déclarations de 2017. Les contribuables pouvaient accéder à un plus grand nombre de feuillets et utiliser le service pour remplir les déclarations d'années antérieures. Entre février 2017 et le 31 juillet 2017, 7,9 millions de demandes de renseignements fiscaux ont été faites au moyen du service Préremplir ma déclaration. Les renseignements ont été transmis rapidement et de façon sécuritaire.

Avis de cotisation Express



Le nouvel avis de cotisation (ADC) Express est offert aux contribuables qui utilisent un logiciel de préparation de déclarations homologué pour produire leurs déclarations et qui sont inscrits à Mon dossier ou à Mon dossier d'entreprise. Le délai normal de traitement des déclarations produites sur papier est de six à huit semaines. Selon la norme précédente relative à la production par voie électronique, les contribuables recevaient un avis de cotisation dans un délai de huit à dix jours. Depuis la période de production des déclarations de revenus de 2017, les contribuables qui produisent leur déclaration en utilisant un logiciel homologué reçoivent un ADC Express dans un délai de 24 heures.

ReTRANSMETTRE



Au cours de l'année 2016-2017, l'ARC a lancé son service ReTRANSMETTRE, qui facilite la tâche des particuliers (ils sont plus de 1,6 million par année), qui souhaitent modifier leur déclaration de revenus et de prestations. Quatre particuliers sur cinq faisaient des modifications sur papier. Le service ReTRANSMETTRE permet maintenant aux contribuables d'effectuer des changements en ligne par l'entremise de leur fournisseur du service de transmission électronique des déclarations. Cela se traduit par des services rapides, pratiques et sécurisés. Du lancement, qui a eu lieu en février 2017, au 31 juillet 2017, plus de 51 000 demandes ReTRANSMETTRE ont été faites.

Soumettre des documents



Le service Soumettre des documents permet aux contribuables de soumettre en toute sécurité des documents exigés par l'ARC au moyen de l'un des portails sécurisés, soit Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client. Les documents sont acceptés pour certains programmes de l'ARC. Depuis juin 2016, les contribuables peuvent utiliser ce service pour faire une demande pour modifier leur déclaration de revenus. En 2016-2017, les contribuables ont envoyé 1,4 million de documents au moyen de ce service, ce qui représente une augmentation de 59 % par rapport à l'année précédente.

Mon dossier et Mon dossier d'entreprise

Les contribuables canadiens comptent désormais sur ces services numériques sécurisés pour accomplir des tâches telles que consulter des renseignements sur leur revenu personnel et leurs prestations, et gérer leurs affaires fiscales en ligne. L'ARC a élargi et amélioré ses portails Mon dossier et Mon dossier d'entreprise, en ajoutant les options comme :

- > Alertes du compte
- > Authentification téléphonique
- > Lien avec Mon dossier Service Canada

En 2016-2017, les particuliers ou leurs représentants ont ouvert une session plus de 41 millions de fois dans Mon dossier, et les entreprises ou leurs représentants plus de 8 millions de fois dans Mon dossier d'entreprise.

Courrier en ligne



L'ARC n'envoie plus certains types de correspondance par courrier traditionnel aux contribuables qui s'inscrivent au courrier en ligne. Au lieu de cela, elle envoie un courriel au contribuable, l'informant qu'il a du courrier en ligne à consulter dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise. Au cours de 2016-2017, de nouvelles pièces de correspondance ont été ajoutées à ses services en ligne, notamment des rappels d'acomptes provisionnels ainsi que des avis et feuillets de prestations. Cette année, l'ARC a également facilité la tâche aux entreprises de s'inscrire au courrier en ligne. Résultat, plus de 97 000 entreprises se sont inscrites l'année dernière, ce qui représente une augmentation de cinq fois par rapport aux deux années précédentes.

Alertes du compte



En 2016-2017, l'Agence a mis en place des mesures poussées supplémentaires de prévention de la fraude dans Mon dossier pour protéger les renseignements qui lui sont confiés par les contribuables. L'une de ces mesures est l'alerte du compte qui envoie un avis à l'adresse de courriel d'un contribuable inscrit lorsqu'une adresse ou des renseignements bancaires pour le dépôt direct dans son compte ont été modifiés, ou quand du courrier que l'ARC lui a envoyé a été retourné. Au cours des deux mois entre le lancement des alertes du compte en février 2017 et la fin de l'exercice le 31 mars 2017, plus de 280 000 contribuables se sont inscrits au service.

Authentification téléphonique



De nouvelles mesures d'authentification ont été mises en place en 2016-2017 afin de permettre aux contribuables d'accéder à nos services pratiques de Mon dossier sans devoir attendre cinq à dix jours ouvrables pour recevoir un code de sécurité par la poste. Par le simple fait de valider leur identité au téléphone en parlant à un agent de centre d'appels, les contribuables qui s'inscrivent à Mon dossier pour la première fois peuvent maintenant recevoir leur code par courriel en quelques minutes et accéder au portail immédiatement. Entre le lancement de ce service en février 2017 et la fin de l'exercice 2016-2017, l'ARC a envoyé par courriel de façon sécuritaire plus de 370 000 codes de sécurité à la suite d'une authentification téléphonique.

Lien avec Mon dossier Service Canada



Les Canadiens souhaitent un accès plus facile à des renseignements et à des services précis et rapides. En 2016-2017, l'Agence du revenu du Canada a lancé une nouvelle initiative en collaboration avec Service Canada. Le lien vers Mon dossier Service Canada permet aux utilisateurs de passer directement de Mon dossier de l'ARC à leur compte Mon dossier Service Canada, et vice versa, en ouvrant une seule session sécurisée. Depuis le lancement de ce service en octobre 2016, il y a eu une moyenne de 4 500 transferts par jour de Mon dossier à Mon dossier Service Canada.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > 1,7 million de particuliers étaient inscrits au courrier en ligne et plus de dix millions de pièces de correspondance ont été émises en ligne.
- > 97 736 entreprises étaient inscrites au courrier en ligne et plus de 556 000 pièces de correspondance ont été émises en ligne.
- > 1 470 590 particuliers se sont inscrits à Mon dossier; 64 % des particuliers sont maintenant inscrits au courrier en ligne.
- > 159 925 nouveaux propriétaires d'entreprise inscrits à Mon dossier d'entreprise; de plus de trois millions d'entreprises sont maintenant inscrites au courrier en ligne.

Traitements des déclarations et des paiements

Les activités liées aux déclarations des particuliers et des entreprises aident les contribuables à respecter volontairement leurs obligations fiscales grâce à un traitement de leurs renseignements aussi rapide et précis que possible. L'Agence étudie les renseignements fournis, fait des rajustements au besoin, informe les particuliers et les entreprises de tout changement, et émet ou traite les paiements. Elle enregistre également les entreprises pour qu'elles obtiennent un numéro d'entreprise et elle administre l'impôt des sociétés, la TPS/TVH, la taxe d'accise, et les programmes qui administrent d'autres prélèvements.



Au cours de 2016-2017, l'ARC a ajouté de nouvelles options de paiement, y compris le débit préautorisé pour les contribuables qui produisent des déclarations de revenus et de prestations personnelles en ligne. Elle a aussi ajouté des types de paiement qu'il est possible de faire sur les plateformes en ligne des institutions financières.

En 2016-2017, l'ARC a traité plus de 31 millions de déclarations de revenus. Elle a établi des cotisations pour plus de 2,1 milliards de dollars en impôts supplémentaires à payer par la vérification d'erreurs dans les demandes, l'examen des demandes à risque élevé et la comparaison des renseignements dans les déclarations produites avec les données de tiers.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Pour la période de production des déclarations de 2017, 86,1 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites en ligne.
- > Nous avons traité 28 858 681 déclarations de revenus et de prestations des particuliers.
- > 89,3 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne.
- > Nous avons relevé près de 68,5 millions de dollars en impôts supplémentaires à payer dans les déclarations de revenus des sociétés.
- > 87 % des déclarations de la TPS/TVH ont été produites en ligne.
- > Nous avons traité environ 341 000 demandes de remboursement de la TPS/TVH (cela ne comprend pas celles provenant du Québec qui sont traitées par Revenu Québec).
- > Nous avons émis plus de 16 millions de remboursements, totalisant plus de 28 milliards de dollars.
- > Nous avons examiné plus de 285 000 déclarations des particuliers, et les contribuables ont obtenu des rajustements avantageux à leurs déclarations de revenus de près de 117 millions de dollars.
- > Près de 66 % des remboursements aux particuliers ont été versés par dépôt direct.
- > Nous avons traité près de 39 millions de paiements, totalisant plus de 498 milliards de dollars, dont 80 % nous sont parvenus par voie électronique (y compris les paiements versés à des institutions financières).

Renouvellement des services

Les Canadiens utilisent de plus en plus Internet pour produire leurs déclarations de revenus et payer leurs impôts. Depuis 2005, le nombre de contribuables qui produisent leur déclaration en ligne a presque doublé, passant de 12,2 millions à 24,4 millions, et le nombre de paiements reçus par voie électronique a augmenté, passant de 18,6 millions à 31,1 millions. Aujourd’hui, plus de 86,1 % des contribuables produisent leurs déclarations de revenus et de prestations en ligne, et l’ARC reçoit 80 % des paiements par voie électronique. Cela signifie qu’il y a eu une baisse constante du nombre de transactions papier que l’Agence traite dans l’ensemble du pays. Alors que le traitement en ligne augmente, nos centres de traitement reçoivent de moins en moins de travail sur papier.



L’Agence s’est adaptée à cet environnement en évolution et porte un regard différent sur ses activités. Nous avons lancé l’initiative de renouvellement des services en novembre 2016 afin d’améliorer la gestion du travail en regroupant les activités de traitement dans moins de sites. Quatre sites (Winnipeg, Sudbury, Jonquière et Summerside) se spécialiseront dans le traitement et prendront de l’expansion. Les tâches effectuées aux deux centres de traitement spécialisés à Ottawa seront progressivement regroupées et transférées à des sites situés ailleurs au Canada. Les nouveaux centres nationaux de vérification et de recouvrement seront situés à Surrey, à Shawinigan et à St. John’s pour améliorer la gestion des activités de recouvrement et de vérification.



Le renouvellement des services améliorera la prestation des services auprès des Canadiens, offrira des possibilités continues aux employés et garantira une forte présence dans toutes les régions du pays.

Il améliorera l’efficacité de l’ARC et lui permettra de mener à bien le mandat du gouvernement du Canada et de mieux servir les Canadiens.

—**L’honorable Diane Lebouthillier,**
ministre du Revenu national

L’initiative de renouvellement des services créera une organisation plus efficace et tirera pleinement parti de tous les employés pour préparer la croissance future et assurer la durabilité.

Programme des divulgations volontaires

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) favorise l'observation des lois canadiennes en matière d'impôt en incitant les contribuables à prendre les devants et à corriger les omissions précédentes dans le cadre de leurs transactions avec l'ARC.

Ce programme a pour but d'aider les contribuables à corriger leur situation fiscale. Il peut toutefois servir aux contribuables avertis qui souhaitent réduire au minimum ou éviter les pénalités qui visent à décourager l'inobservation abusive. En 2016-2017, l'Agence a entrepris un examen complet du Programme des divulgations volontaires en réponse au sixième rapport du Comité permanent des finances, intitulé « L'Agence du revenu du Canada, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale : Mesures recommandées ». Cet examen était également appuyé par le Comité consultatif sur l'observation à l'étranger de la ministre, qui avait recommandé le maintien du PDV tout en proposant de resserrer ses critères d'admissibilité. L'Agence a récemment lancé une période de consultation en ligne de 60 jours pour obtenir la rétroaction des Canadiens sur les révisions proposées à la politique sur les divulgations volontaires. Les commentaires du public aideront le gouvernement du Canada de veiller à ce que les Canadiens aient confiance en l'équité du régime fiscal, un élément essentiel pour assurer l'observation. L'ARC annoncera les changements au programme à l'automne 2017.

Le rapport du Comité permanent des finances de la Chambre des communes se trouve à :
<http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/FINA/rapport-6/>^{iv}

Le rapport sur le Programme des divulgations volontaires se trouve à l'adresse suivante :
<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapport-programme-divulgations-volontaires.html>^v

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons reçu plus de 18 500 divulgations volontaires et généré plus de 1,6 milliard de dollars de revenus précédemment non déclarés par l'entremise des divulgations volontaires. Sur ce montant, plus de 900 millions de dollars découlaient de divulgations à l'étranger.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁴



-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 3. L'augmentation est principalement attribuable aux rajustements dus aux négociations collectives et à la réaffectation interne des fonds pour les coûts d'affranchissement.
 4. Comptiennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.

Programmes de prestations

Les Programmes de prestations aident de nombreux Canadiens qui comptent sur les versements de prestation fiscale représentant une grande source de leur revenu familial. L'ARC gère une gamme de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment et fournit aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses en temps opportun à leurs demandes de renseignements.

Résultats atteints

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les bénéficiaires de prestations reçoivent la détermination de leur admissibilité et des paiements opportuns et exacts, et ils ont accès à des renseignements opportuns et exacts	Pourcentage des objectifs des normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints quant à l'administration et aux demandes de renseignements liées aux prestations	100 %	100 % ¹	100 % ¹	100 % ¹
	Demandes de renseignements sur l'allocation canadienne pour enfants – Niveau du service téléphonique (objectif : répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes, 75 % du temps)	76 %	76 %	76 %	76,1 %
	Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS (objectif : répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes, 75 % du temps)	75 %	76,1 %	76,1 %	76,1 %
	Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude (objectif 98 %)	98 %	96,7 %	94,4 %	
	Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution (objectif : dans un délai de 80 jours civils, 98 % du temps)	98,7 %	97,8 %	99,3 %	
	Traitements des demandes de prestations – Exactitude (objectif 98 %)	99,1 %	99,4 %	98 %	
	Traitements des demandes de prestations – Rapidité d'exécution (objectif : dans un délai de 80 jours civils, 98 % du temps)	99,1 %	99,1 %	98,5 %	
	Traitements d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Électronique (objectif : dans un délai de 5 jours ouvrables, 90 % du temps)	97,4 %	99,7 %	99,8 %	
	Traitements d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Papier (objectif : dans un délai de 20 jours ouvrables, 90 % du temps)	95,2 %	96,2 %	98,4 %	
	Pourcentage des demandes de renseignements (correspondance, demandes de renseignements écrites ou de renvois par téléphone des centres d'appel) reçues des prestataires, auxquelles on répond de manière exacte	98 %	98 %	96,7 %	94,4 % ²

- Le pourcentage des indicateurs énumérés ci-dessous pour lesquels les objectifs ont été atteints ou atteints en grande partie au cours de l'exercice.
- On a déterminé que la tendance à la baisse pour cet indicateur est attribuable à des besoins en formation non atteints; cette question a maintenant été réglée.

L'ARC fournit aux particuliers les prestations auxquelles ils ont droit. À l'ARC, nous administrons 157 prestations, crédits et services pour le compte de partenaires, comme les provinces, les territoires et d'autres ministères fédéraux. Notre expertise et nos systèmes contribuent à diminuer les coûts d'administration ainsi qu'à réduire le besoin de recourir à des systèmes de prestations et à des calculs distincts aux échelons fédéral, provincial et territorial. Nous assurons une administration souple et efficace fondée sur notre capacité à mettre rapidement en œuvre des changements afin de répondre aux besoins de nos partenaires, ce qui améliore le service offert aux bénéficiaires de prestations.

Administration des programmes de prestations

En 2016-2017, l'ARC a amélioré sa stratégie de communication pour mieux faire connaître les prestations et les crédits offerts ainsi que pour renseigner les bénéficiaires sur leurs droits et obligations. Un éventail d'initiatives et de produits de communication collaborative ont été utilisés à cette fin. Par exemple, en octobre 2016, l'ARC a envoyé 260 000 lettres aux contribuables qui n'avaient pas produit de déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2014, afin de les encourager à le faire pour pouvoir toucher les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. À la mi-février 2017, 21 532 bénéficiaires de prestations potentiels avaient produit au total 33 937 déclarations, dont certaines pour les années d'imposition 2014 et 2015. Ces contribuables ont reçu plus de 12,4 millions de dollars en remboursement d'impôt cumulatif pour les années d'imposition 2014 et 2015. Par ailleurs, après l'établissement des cotisations pour ces deux années, l'ARC a versé plus de 27,2 millions de dollars en prestations et en crédits, ce qui a permis d'aider 6 542 enfants.

Allocation canadienne pour enfants et pension de la Sécurité de la vieillesse

En juillet 2016, l'ARC a versé ses premiers paiements de l'Allocation canadienne pour enfants, qui a remplacé la prestation fiscale canadienne pour enfants, le supplément de la prestation nationale pour enfants et la prestation universelle pour la garde d'enfants.



En octobre 2016, nous avons mis en place un nouveau système d'échange de données avec Service Canada visant à appuyer l'initiative d'inscription automatique pour la pension de Sécurité de la vieillesse (PSV). Il s'agissait là d'une étape importante dans la contribution de l'Agence à la stratégie d'amélioration des services de la PSV d'Emploi et Développement social Canada. Dans le cadre de cette initiative, l'ARC fournit à Service Canada l'historique de production de déclaration de revenus de personnes âgées désignées, afin qu'il soit possible de déterminer si ces dernières peuvent être automatiquement inscrites pour la pension de la Sécurité de la vieillesse.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons administré 157 programmes et services liés aux prestations et aux crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- > Nous avons examiné 341 605 comptes en nous fondant sur nos évaluations des risques, et 58,4 % des dossiers examinés ont dû être rajustés.
- > Nous avons traité 942 959 rajustements de comptes de crédit pour la TPS/TVH en raison d'un changement survenu dans la situation familiale du bénéficiaire de prestation, comme un changement de revenu, un mariage ou le fait qu'un enfant a atteint l'âge de 19 ans.
- > Nous avons versé à temps 99,99 % des paiements liés à la prestation fiscale canadienne pour enfants et à l'Allocation canadienne pour enfants.
- > Nous avons versé 117 millions en paiements de prestations à 12,4 millions de bénéficiaires.
- > Nous avons versé 82 % des paiements de prestations et de crédit par dépôt direct.

Services numériques

Afin de répondre aux attentes en constante évolution des Canadiens en matière de service, l'ARC met périodiquement en œuvre des mesures visant à assurer la sécurité de ses services numériques, et de ce fait, protège les renseignements personnels des bénéficiaires de prestations. Les Canadiens peuvent présenter une demande de prestations et toucher des prestations en ayant la certitude que leurs renseignements personnels demeureront confidentiels.

Courrier en ligne



En juillet 2016, l'ARC a commencé à fournir des avis de prestation et de crédit en ligne aux particuliers qui ont demandé ce service. Tous les avis de prestations générés par le système peuvent maintenant être consultés dans Mon dossier, y compris ceux qui ont déjà été imprimés et envoyés par la poste. Environ 18 % de l'ensemble des avis liés au programme de crédit pour la TPS/TVH et à d'autres programmes connexes et environ de 22 % de l'ensemble des avis liés au programme d'Allocation canadienne pour enfants et à d'autres programmes connexes ont été transmis en ligne en 2016-2017. Cette solution a permis de réaliser des économies estimées à 1 400 000 \$ pour ce qui est du programme de crédit pour la TPS/TVH et à d'autres programmes connexes, et à 800 000 \$ pour le programme d'Allocation canadienne pour enfants et d'autres programmes connexes.



De plus, en février 2017, l'Agence a commencé à fournir des relevés en ligne pour les paiements de prestations. Comme c'est le cas des avis, lorsqu'un relevé est publié, les particuliers sont invités à le consulter dans Mon dossier. En 2016-2017, quelque 779 000 relevés ont été transmis en ligne, ce qui a permis à l'Agence de réaliser des économies estimées à 600 000 \$.

MesPrestations ARC



En mai 2016, l'ARC a lancé MesPrestations ARC, une application mobile Web conçue expressément pour les bénéficiaires de prestations. MesPrestations ARC permet aux bénéficiaires d'accéder facilement aux renseignements sur leurs prestations. Elle fournit des renseignements détaillés sur les prestations et les crédits, comme la date du versement et le montant de la prestation ou du crédit, ainsi que la répartition entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du dernier versement de prestations. Elle permet également aux utilisateurs de consulter et de mettre à jour leur état civil ainsi que de voir les renseignements que détient l'ARC concernant leurs enfants à charge. De mai 2016 à la fin de mars 2017, les contribuables ont visité environ 300 000 fois la page d'accueil de l'application.

Un grand nombre des appels faits à notre ligne de demandes de renseignements sur les prestations concernant les montants des prestations et les dates de versement. L'application MesPrestations ARC fournit une solution libre-service aux bénéficiaires, ce qui permet aux agents des centres d'appels de consacrer davantage de temps aux appels plus complexes au sujet de l'admissibilité aux prestations et des paiements.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > La page sur les prestations dans Mon dossier a enregistré près de 6,7 millions de visites.
- > L'application MesPrestations ARC a enregistré 300 000 ouvertures de session.

Demandes de renseignements sur les prestations

De nombreux Canadiens comptent sur les versements de prestations, qui représentent une importante source de leur revenu familial. C'est pourquoi l'ARC s'efforce de fournir rapidement des services et des renseignements précis liés aux prestations.

De plus en plus d'utilisateurs optent pour la commodité de nos outils en ligne, comme l'application mobile MesPrestations ARC. Cependant, nous nous engageons à continuer d'offrir nos services de renseignements téléphoniques et à améliorer continuellement la qualité et la convivialité de notre contenu Web.

Pour les Canadiens qui préfèrent obtenir des réponses à leurs questions sur les prestations par téléphone, nous continuons d'améliorer nos services téléphoniques afin que les bénéficiaires de prestations puissent discuter de leurs besoins avec l'un de nos agents. En 2016-2017, l'ARC a atteint ses cibles relatives au taux d'accessibilité des appelants et au niveau de service qu'elle s'était fixée pour les demandes de renseignements relatives aux prestations. Les appelants ayant réussi à accéder au service ont eu la possibilité de parler à un agent. Parmi ceux qui ont accepté de le faire, 76 % ont été transférés à un agent dans les deux minutes suivant la mise en attente pour parler à un agent. Nous avons ainsi atteint notre objectif de 75 %. D'autres mesures visant à améliorer le service, comme le système amélioré de réponse vocale interactive, permettent aux appelants d'utiliser des options libre-service, par exemple pour connaître le montant des prestations qui leur seront versées.

	Nombre d'appels répondu par un agent	Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente des agents	Nombre d'appels répondu par libre-service ¹	Nombre d'appels qui ont reçu un signal occupé
Prestations	3 058 145 ²	64 400	4 279 280	5 527 404

¹ Se dit des appels ayant abouti au système de réponse vocale interactif, durant les heures d'ouverture, et pour lesquels l'option de parler avec un agent n'a pas été sélectionnée, ainsi que des appels ayant abouti au système de réponse vocale interactif après les heures d'ouverture.

² 76 % d'appels ont été traités dans les deux minutes qui suivaient la mise en attente.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons répondu à 7,3 millions d'appels passés sur notre ligne téléphonique des demandes de renseignements sur les prestations, lesquels ont été traités par nos agents ou les services automatisés.
- > Nous avons atteint notre cible de 75 % pour ce qui est de la norme de service qui consiste à répondre aux appels dans les deux minutes qui suivent la mise en attente; nous l'avons fait 76 % du temps pour les demandes de renseignements liées à la prestation fiscale canadienne pour enfants et au crédit pour la TPS/TVH.
- > Nous avons atteint notre cible pour ce qui est de la norme de service qui consiste à répondre aux demandes de renseignements écrites sur les prestations et les crédits dans un délai de 80 jours civils plus de 99 % du temps, dépassant ainsi notre objectif de 98 %.

Programmes de prestations

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁴



-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 3. L'augmentation est principalement attribuable aux versements prévus par la loi d'allocations spéciales pour enfants plus élevés que prévu et aux rajustements des conventions collectives compensés en partie par une réduction des dépenses découlant d'un volume élevé d'appels liés au programme de prestations pour enfants du Canada passés sur la ligne de résolution au premier appel dans le cadre du programme Aide aux contribuables et aux entreprises.
 4. Comportent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.
 5. La diminution est principalement attribuable à des volumes d'appels moins élevés que prévu en ce qui a trait au programme de prestations pour enfants du Canada, qui découlent du fait qu'un grand nombre des demandes de renseignements sont soumises au moyen de la ligne de résolution au premier appel, dont le suivi est effectué dans le cadre du programme Aide aux contribuables et aux entreprises.

Observation en matière de déclaration

Le programme d'Observation en matière de déclaration vise à protéger l'intégrité du régime d'observation volontaire du Canada en déterminant et en ciblant le petit segment de la population qui ne déclare pas les montants exacts. Les interventions d'observation de l'ARC suivent une approche progressive qui passe de l'influence de l'observation à son application. L'ARC cherche à influencer les attitudes envers l'observation en sensibilisant davantage le contribuable à ses obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'éducation. L'ARC effectue également des examens, des vérifications et des enquêtes à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

Résultats atteints

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation chez les particuliers et les sociétés)	75 %	76 %	77 %	76 %

Secteur international et grandes entreprises

L'ARC voit à ce que le Canada reçoive sa part d'impôt des multinationales, des grandes sociétés de personnes ainsi que des fiducies qui réalisent des opérations commerciales et financières complexes. L'ARC définit les grandes entreprises comme étant des entreprises ayant un revenu de plus de 250 millions de dollars. Elle veille à l'observation de la législation fiscale du Canada en encourageant, en favorisant et en vérifiant l'observation au moyen de consultations auprès des contribuables, d'une sensibilisation, d'exams législatifs et de vérifications. En ayant recours à son centre d'expertise des multinationales axé sur la gestion de l'observation, l'ARC réalise des gains d'efficacité opérationnelle qui lui permettent de mieux cibler et gérer les risques associés à des dossiers précis. Elle assure une approche plus coordonnée qui se traduira par de meilleurs services et l'allègement du fardeau imposé aux contribuables.

Au cours de la dernière année, l'ARC a mis en œuvre une approche intégrée fondée sur les risques en matière de vérifications du secteur international et des grandes entreprises en formant des équipes multidisciplinaires de spécialistes afin de se pencher sur les nouvelles questions fiscales et celles plus complexes. Afin de mieux cibler les activités de vérification liées à l'évitement fiscal abusif et aux prix de transfert, des solutions de TI nouvellement élaborées nous permettent d'évaluer le risque d'inobservation de toute la population des grandes entreprises chaque année. Au cours de l'exercice 2016-2017, ces activités ont dégagé 8 milliards de dollars en incidence fiscale.

Les activités d'observation du secteur international et des grandes entreprises de l'Agence visent essentiellement à repérer l'évitement fiscal abusif et à s'y attaquer. L'ARC dirige un comité interministériel qui examine les dossiers et formule des recommandations sur l'application de la règle générale anti-évitement (RGAE), une disposition de la Loi de l'impôt sur le revenu ayant reçu la sanction royale le 13 septembre 1988. La RGAE fait la distinction entre la réduction maximale légitime de l'impôt et l'évitement fiscal abusif. Le but de la RGAE est de refuser des avantages fiscaux à un contribuable lorsqu'une transaction respecte l'interprétation littérale de la loi, sans être compatible avec l'objet, l'esprit ou le but de la Loi sur l'impôt sur le revenu ou de la Loi sur la taxe d'accise. Dans un tel cas, la ministre peut invoquer la RGAE. Entre le moment de la création de la RGAE et le 31 mars 2017, la disposition a été appliquée à 1 093 dossiers. Cela représente 79% des dossiers référés. Le nombre de contribuables dont on a réexaminé les déclarations selon cette disposition dépasse le nombre de dossiers, car de nombreux arrangements comprennent des sociétés de personnes comptant plusieurs associés, de nombreuses parties liées ou des groupes d'investisseurs qui ont participé à des stratagèmes d'évitement. Du nombre total de dossiers auxquels l'ARC a appliqué la RGAE, 66 dossiers ont été portés en appel devant le système judiciaire. Ce nombre représente 6 % des 1 093 dossiers mentionnés.

Inobservation à l'étranger

Les cas d'inobservation à l'étranger mettant en cause des administrations à faible taux d'imposition ou sans taux d'imposition posent un problème important pour la plupart des pays, y compris le Canada. En raison de la croissance de l'économie mondiale, de l'essor du commerce électronique et de l'accroissement du commerce international, les gouvernements du monde ont constaté une augmentation parallèle dans l'élaboration de stratagèmes fiscaux complexes visant à éviter les impôts de façon abusive. Le recours à des administrations étrangères en vue de dissimuler des revenus entraîne un coût pour les gouvernements et les contribuables, en plus de miner l'équité et l'intégrité du régime fiscal. L'utilisation de stratagèmes d'évitement fiscal abusifs est un défi pour les administrations fiscales partout dans le monde.

L'ARC cible l'inobservation à l'étranger de diverses façons, y compris par l'entremise de l'affectation des ressources convenant au type et au niveau de risque, d'un accès amélioré aux renseignements du contribuable et aux données de tiers et d'une meilleure utilisation de ceux-ci, et d'une collaboration internationale accrue. L'ARC continue de jouer un rôle de leader dans le réseau mondial d'administrations fiscales qui travaillent ensemble pour lutter contre l'évasion fiscale à l'étranger et l'évitement fiscal abusif, et pour empêcher les particuliers fortunés de se soustraire à leurs obligations fiscales. Avec les nouvelles ressources des investissements du budget de 2016 et les investissements précédents, l'ARC a :

- > augmenté le nombre de vérificateurs et amélioré ses outils d'évaluation du risque pour utiliser de nouveaux renseignements et repérer les particuliers fortunés à risque élevé;
- > augmenté le nombre de vérificateurs se concentrant exclusivement sur les promoteurs de stratagèmes fiscaux abusifs.



Le gouvernement du Canada prend des mesures pour sévir contre les fraudeurs fiscaux. Lorsque certaines personnes choisissent encore de ne pas payer leur part [en utilisant leurs comptes à l'étranger], elles imposent un fardeau injuste sur le système fiscal. Notre gouvernement envoie un autre message puissant aux fraudeurs fiscaux : un tel comportement ne sera pas toléré et ils seront soumis à toute la rigueur de la loi. Notre gouvernement continuera à tenir les Canadiens au courant de ces importantes mesures visant à voir à ce que le régime fiscal soit souple et juste, et qu'il réponde aux besoins de tous les Canadiens.

—**L'honorable Diane Lebouthillier,**
ministre du Revenu national

L'Agence s'est engagée à élaborer des solutions d'analyse prévisionnelle et stratégique afin de générer des renseignements d'entreprise. L'ARC a analysé 48 administrations étrangères dans le but de cibler les pays en fonction du risque qu'ils soient des paradis fiscaux où les contribuables peuvent dissimuler leur revenu pour se soustraire à leurs obligations fiscales. Des 48 administrations examinées, 21 ont été désignées comme présentant un risque élevé et sont considérées comme des administrations préoccupantes pour le Canada. Nous avons adopté une approche proactive consistant à analyser tous les transferts électroniques de fonds internationaux en ciblant les quatre administrations ou institutions financières préoccupantes pour chaque exercice. En date du 31 mars 2017, l'Agence avait :

- > analysé plus de 41 000 transferts électroniques de fonds s'élevant à plus de 12 milliards de dollars;
- > envoyé plus de 4 500 lettres d'incitation aux contribuables;
- > entamé ou achevé la vérification de 121 contribuables.

L'Agence a également réalisé une étude des vérifications portant sur des activités à l'étranger menées entre 2014 et 2017 afin de repérer les stratagèmes fiscaux, les opérations financières et non financières ou les comportements des contribuables liés à l'inobservation à l'étranger. Les recherches dans le cadre de l'étude ont permis d'établir au moins 10 typologies qui amélioreront sa compréhension de certaines méthodes communes utilisées par les contribuables canadiens pour dissimuler des fonds à l'étranger aux fins d'évitement fiscal.

L'ARC poursuit ses efforts pour détecter et empêcher ceux qui aident à promouvoir la planification fiscale abusive ou les stratagèmes d'évitement fiscal abusifs. Entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2017, l'Agence a imposé plus de 262 millions de dollars en pénalités à des tiers contre des promoteurs et des préparateurs de déclarations de revenus qui ont conseillé à leurs clients de participer à des arrangements, plans ou stratagèmes fiscaux abusifs ou illégaux. À l'heure actuelle, dix vérifications des promoteurs sont en cours.

Depuis que l'Agence du revenu du Canada a lancé son programme visant à identifier les promoteurs de stratagèmes fiscaux et leurs stratagèmes, 933 promoteurs et 154 stratagèmes fiscaux ont été mis au jour. En 2016-2017, l'Agence a découvert six stratagèmes fiscaux, dont un qui venait d'être créé. Lorsqu'elle découvre des stratagèmes fiscaux au début de leur mise en place, soit avant la période de production des déclarations, elle peut agir de façon proactive en refusant les paiements. Elle peut ainsi s'assurer que les contribuables respectent leurs obligations fiscales dès le départ, ce qui lui permet de réaliser d'importantes économies puisque cela réduit le travail des vérificateurs, des agents des recouvrements, des agents des appels et de la Cour de l'impôt.

Mis en œuvre en janvier 2014, le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger de l'ARC offre une compensation financière aux personnes qui fournissent des renseignements sur des cas importants d'évitement fiscal à l'étranger qui mènent au recouvrement d'impôt à payer. De la création du programme en 2014 au 31 mars 2017, l'Agence a :

- > reçu 1 028 appels d'informateurs et 435 dénonciations écrites concernant de possibles cas d'évitement fiscal à l'étranger;
- > fait la vérification des dossiers de plus de 227 contribuables;
- > établi des cotisations s'élevant à plus de 1,6 millions de dollars en impôt fédéral et en pénalités de déclaration de biens à l'étranger

LES « PANAMA PAPERS »

Le 3 avril 2016, la Société Radio-Canada a publié un article concernant la fuite de 11,5 millions de documents d'un cabinet d'avocats panaméen, Mossack Fonseca, portant sur les affaires financières à l'étranger de nombreux particuliers éminents partout dans le monde. Avant la fuite, l'ARC avait déjà commencé à se pencher sur les clients canadiens potentiels de Mossack Fonseca. Les données dévoilées ont été téléchargées et on a découvert que plus de 3 800 dossiers avaient un lien avec le Canada. Plus de la moitié de ces dossiers sont liés à des promoteurs canadiens soupçonnés. L'ARC examine tous les dossiers.

De plus, l'ARC travaille en étroite collaboration avec ses partenaires nationaux et internationaux afin d'échanger des conclusions sur les Panama Papers. De plus, elle s'engage à appuyer toute vérification ou enquête internationale en cours, lorsque cela est justifié. Par exemple, en janvier 2017, par l'intermédiaire du Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'Agence a participé au plus important échange simultané de renseignements jamais mené dans le cadre d'un traité.

Il a été rapporté qu'une institution financière canadienne aurait utilisé les services de Mossack Fonseca pour établir plus de 350 sociétés étrangères pour ses clients. L'ARC a demandé et a reçu des renseignements de l'institution financière sur plus de 300 de ces sociétés. L'ARC a examiné les renseignements et il semble que cela concerne principalement des non-résidents du Canada. À partir des renseignements, l'ARC a identifié plus de 3 150 sociétés étrangères avec plus de 2 360 propriétaires réels possibles. L'ARC a examiné le dossier de plus de 1 300 de ceux-ci et a évalué les risques qui y sont liés.

En date du 31 mars 2017, il y avait 122 vérifications en cours. Plusieurs enquêtes criminelles impliquant des participants et des facilitateurs sont en cours. De plus, l'ARC a recensé 64 autres dossiers pour lesquels il serait justifié de mener un examen afin de déterminer les liens avec des dossiers ou des transactions à l'étranger et possiblement d'établir une cotisation.

Comité consultatif sur l'observation à l'étranger (CCOE)

En avril 2016, le CCOE—un comité indépendant composé d'experts ayant une vaste expérience sur le plan juridique et en matière d'administration fiscale—a été créé pour fournir à la ministre du Revenu national et à l'ARC des conseils sur les stratégies de l'ARC visant à lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal à l'étranger. Le 5 décembre 2016, le CCOE a publié un rapport sur le Programme des divulgations volontaires qui comprenait un certain nombre de recommandations portant sur le problème de l'inobservation à l'étranger.

Le rapport du CCOE se trouve sur le site Web de l'ARC à arc.gc.ca/gncy/ocac-ccoe/menu-fra.html^{vi}

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons effectué un total de 8 925 vérifications des grandes entreprises et de vérifications internationales, dont 6 545 vérifications de la planification fiscale abusive et 223 vérifications portant sur des activités à l'étranger.
- > Nos activités d'observation du secteur international et des grandes entreprises ont permis de dégager une incidence fiscale totale près de 8 milliards de dollars¹, y compris 1,8 milliard de dollars grâce aux efforts pour lutter contre la planification fiscale abusive.
- > Nous avons imposé 194 millions de dollars en pénalités de prix de transfert.
- > Nous avons imposé 44 millions de dollars en pénalités à des tiers.
- > Nous avons reçu 841 appels et 110 dénonciations écrites par notre Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger.
- > Nous avons reçu 13,9 millions de rapports concernant des transferts électroniques de fonds de plus de 10 000 \$.

1. L'incidence fiscale correspond à l'impôt établi, aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités, ainsi qu'à la valeur actuelle de l'impôt futur à établir résultant de mesures d'observation. Elle ne comprend pas l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables. Un total de 1 milliard de dollars a été remboursé en incidence fiscale au cours de l'exercice 2016-2017 grâce à la résolution de problèmes de double imposition avec les pays partenaires de convention du Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats de programmes pour les années précédentes.

Collaboration internationale

L'ARC continue de jouer un rôle de chef de file sur la scène internationale. Par exemple, elle est responsable de diriger les efforts visant à renforcer les capacités en matière d'administration fiscale des pays en voie de développement par sa participation au Forum sur l'administration fiscale (FAF) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), particulièrement par son parrainage du réseau de renforcement des capacités du FAF et la mise en place d'une plateforme d'échange des connaissances à l'échelle mondiale. Au FAF, le commissaire de l'ARC parraine le programme du secteur international et des grandes entreprises où l'ARC coordonne le travail pour appuyer le projet sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices (BEPS) de l'OCDE et du G20.

L'ARC participe également au Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI), un réseau d'administrations fiscales de plus de 37 pays. Le CICAFI offre une plateforme permettant à ses membres de collaborer dans le cadre juridique des conventions bilatérales et multilatérales et des ententes sur l'échange d'information de nature fiscale en vigueur, en échangeant leurs expériences, leurs ressources et leur expertise pour lutter contre les problèmes communs. Cette collaboration est un élément clé du travail de l'ARC visant à établir de solides relations avec la communauté internationale, qui l'aidera à perfectionner le régime fiscal de calibre mondial dont profitent tous les Canadiens.

Lutte contre l'érosion de la base d'imposition et le transfert des bénéfices

L'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, appelé BEPS, désigne les mesures de planification fiscale internationale prises par les multinationales pour réduire indûment leurs impôts. Par exemple, certaines entreprises transfèrent leurs bénéfices imposables à l'extérieur de l'administration où l'activité économique sous-jacente a eu lieu afin d'éviter de payer les impôts qu'elles seraient autrement contraintes de payer. Le gouvernement du Canada, par l'entremise de l'ARC est fermement résolue à protéger le régime fiscal et l'assiette fiscale du Canada. Il a mis en œuvre, ou est en voie de mettre en œuvre, des mesures convenues comme étant des normes nécessaires dans le cadre du projet BEPS. Certaines des principales mesures que le Canada a prises sont présentées ci-dessous.

Déclaration pays par pays

Dans le cadre du projet BEPS, le Canada, ainsi que plusieurs autres administrations de partout dans le monde, a mis en place des règles pour obliger les multinationales à produire des rapports pays par pays sur leur structure commerciale et les activités qu'elles mènent dans le monde. Ces règles visent à améliorer la transparence et à cerner les risques liés au prix de transfert et à l'érosion de la base d'imposition. Une législation canadienne a été adoptée en décembre 2016 exigeant que les grandes entreprises canadiennes qui ont des activités commerciales internationales et dont les recettes annuelles dépassent 750 millions d'euros produisent une déclaration pays par pays. Plus précisément, les groupes de sociétés multinationales canadiennes doivent fournir des renseignements sur la répartition mondiale, par administration, des variables clés de leur groupe, notamment les revenus, les bénéfices, l'impôt payé, le capital déclaré, les bénéfices non répartis, le nombre d'employés et les actifs corporels, ainsi que les principales activités de chaque entité constitutive du groupe de sociétés multinationales, au moyen d'un formulaire normalisé appelé Déclaration pays par pays.

Dans chaque administration participante, la déclaration pays par pays est conçue pour fournir des renseignements au sujet des activités mondiales d'un groupe de sociétés. Ces renseignements fourniront aux autorités fiscales partenaires une meilleure idée de la place qu'occupent les opérations de la société qui ont lieu sur leur territoire par rapport à l'ensemble des opérations mondiales du groupe. Cela permettra aux administrations fiscales de mieux évaluer les risques élevés qui sont liés aux prix de transfert et les autres risques liés à l'érosion de la base d'imposition et au transfert de bénéfices. À compter de 2018, les pays partenaires de l'OCDE s'échangeront les rapports Déclarations pays par pays produits dans leur administration respective. L'ARC est prête à commencer l'échange en 2018.

Au début de 2017, l'ARC a publié le nouveau formulaire de déclaration pays par pays et en mars 2017, elle a produit un document d'orientation technique sur la déclaration pays par pays afin d'aider les multinationales touchées par les nouvelles obligations en matière de production.

D'autres mesures liées à l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices :

- > L'ARC a commencé à échanger avec d'autres administrations fiscales des décisions en matière d'impôt qui auraient pu donner lieu à des préoccupations relativement à l'érosion de la base d'imposition et de transfert de bénéfices. Dans un effort pour contrer les pratiques fiscales dommageables, l'échange de décisions fait en sorte que les autorités fiscales ne prennent jamais de décision en matière d'impôt qui pourrait accorder aux contribuables un traitement fiscal plus favorable dans le cadre d'une transaction. En 2016-2017, l'Agence a reçu plus de 630 décisions en matière d'impôt provenant d'autres juridictions.
- > Le Canada exige des contribuables, ainsi que des promoteurs et de conseillers, à ce qu'ils divulguent certaines opérations d'évitement fiscal précises à l'ARC.
- > Le Canada prend activement part au règlement des différends et à la mise en œuvre de la mesure 14 du BEPS, qui prévoit une norme minimale pour la résolution des questions selon les procédures de la convention de prix commun du modèle de convention fiscale de l'OCDE.
- > L'ARC applique les directives internationales révisées aux prix de transfert des multinationales. Ces lignes directrices fournissent une meilleure interprétation des exigences contenues dans les lois fiscales du Canada, et de la plupart des autres pays partenaires de l'OCDE, selon lesquelles les transactions entre des entités d'un groupe de sociétés qui ont lieu dans différentes administrations devraient se produire comme si elles étaient des transactions sans lien de dépendance.

Norme commune de déclaration de l'OCDE

L'échange automatique de renseignements liés à des comptes financiers détenus par des non-résidents, dans le cadre de la norme commune de déclaration établie par l'OCDE, est un outil important pour promouvoir la conformité, lutter contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, et s'assurer que les contribuables déclarent leurs revenus qui proviennent de toutes les sources. Afin d'intensifier ses efforts pour lutter contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif au moyen d'un meilleur échange de renseignements entre les administrations fiscales, le gouvernement du Canada a adopté une législation en décembre 2016 pour que la norme commune de déclaration entre en vigueur au Canada le 1^{er} juillet 2017. L'adoption de la norme permettra au Canada de procéder à ses premiers échanges de renseignements avec d'autres pays en 2018. À ce jour, plus d'une centaine d'administrations se sont engagées à adopter cette norme.

Écart fiscal

L'écart fiscal est la différence entre les impôts qui seraient payés si toutes les obligations étaient entièrement respectées dans tous les cas et les impôts qui sont réellement reçus et recouvrés. Dans le cadre des efforts qu'elle déploie pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif, l'ARC entreprend une étude sur l'estimation de l'écart fiscal afin d'encourager la tenue d'une discussion ouverte et transparente à ce sujet.

Le 30 juin 2016, l'ARC a publié deux documents portant sur des études réalisées sur l'écart fiscal. Le premier était une étude conceptuelle sur l'écart fiscal alors que le deuxième, préparé par le ministère des Finances, contenait une estimation de l'écart fiscal en ce qui concerne la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Une troisième étude qui traite de l'écart fiscal relatif à l'impôt sur le revenu des particuliers au Canada a été publiée le 6 juin 2017.

Des recherches sur les divers aspects de l'écart fiscal contribueront à l'analyse qu'effectuera l'ARC des nombreux facteurs donnant lieu à l'inobservation, et elles fourniront un aperçu des travaux réalisés pour lutter contre l'inobservation. L'ARC travaille également en étroite collaboration avec ses partenaires internationaux, des universitaires et d'autres fiscalistes. Dans ce contexte, l'ARC, en collaboration avec la Fondation canadienne de fiscalité, a tenu une conférence sur l'estimation de l'écart fiscal avec des experts, des représentants internationaux du secteur public et des fiscalistes. Cette conférence, qui a eu lieu le 6 juin 2017 à Ottawa, portait principalement sur les approches et les défis associés à l'estimation de l'écart fiscal. Les points de vue communiqués lors de cette conférence favoriseront l'échange de pratiques exemplaires en vue de découvrir les approches les plus efficaces pour estimer l'écart fiscal. En plus de la conférence, l'ARC a organisé un atelier le 5 juin 2017 avec les autorités fiscales internationales afin de discuter de leurs approches et défis respectifs. L'Agence s'est engagée à publier des documents supplémentaires sur plusieurs aspects de l'écart fiscal au cours des deux ou trois prochaines années.

Programme d'enquêtes criminelles

Le Programme d'enquêtes criminelles de l'ARC applique les lois administrées par l'Agence pour détecter et traiter les cas d'évasion fiscale et de fraude. L'Agence mène des enquêtes sur les cas importants d'inobservation fiscale soupçonnée et renvoie de tels cas aux fins de poursuites au criminel. Pour sensibiliser davantage le public et encourager l'observation volontaire, nous publions également les condamnations des tribunaux et certaines mesures d'enquête de grande envergure afin de mettre les Canadiens en garde contre d'éventuels stratagèmes frauduleux.

Lorsque nous découvrons un cas évident d'inobservation, nous prenons les mesures correctrices appropriées pour décourager la fraude fiscale et protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous enquêtons sur des cas soupçonnés d'évasion fiscale, de fraude et d'autres infractions criminelles graves aux lois fiscales et renvoyons au Service de poursuites pénales du Canada (SPPC) les cas où une enquête criminelle a été menée et où les éléments de preuve accumulés indiquent qu'il y a une culpabilité hors de tout doute raisonnable. En cas de condamnation, les fraudeurs fiscaux peuvent se voir imposer des amendes ou des peines d'emprisonnement, en plus d'avoir à rembourser l'impôt qu'ils ont tenté d'éviter et à payer de l'intérêt et des pénalités.

Le niveau de sophistication et la complexité des délits à caractère fiscal évoluent constamment, ce qui rend la lutte contre ces crimes très difficile. Pour relever ce défi, l'ARC a adopté une méthode de sélection des dossiers plus stratégique, a élargi ses partenariats avec les intervenants clés tels que le SPPC et la Gendarmerie royale du Canada, a continué de mettre sur pied et de soutenir un effectif qui possède l'expertise technique nécessaire pour traiter des cas complexes de fraude et d'évasion fiscale et a harmonisé les compétences de son personnel avec les compétences liées aux enquêtes criminelles.

Durant l'année, l'ARC a continué de veiller à ce que les cas les plus graves d'évasion fiscale fassent l'objet d'une enquête afin de mettre au jour toute activité criminelle. La participation du SPPC dès le début des enquêtes a garanti le maintien du niveau de qualité élevé des cas renvoyés aux fins de poursuites au criminel. Entre-temps, afin d'améliorer la capacité de l'Agence à détecter et à traiter les cas graves d'évasion fiscale internationale, l'ARC a renforcé sa collaboration avec l'OCDE et les partenaires ayant conclu une convention fiscale avec le Canada. Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2017, l'ARC a reconnu coupables 43 contribuables en lien avec des cas d'évasion fiscale à l'étranger. Ces cas représentaient 34,8 millions de dollars en impôt fédéral éludé. Ils se sont soldés par 12,8 millions de dollars en amendes imposées par les tribunaux et par un total de 734 mois d'emprisonnement.

Au cours de l'exercice 2016-2017, dans le cadre de ses efforts visant à renforcer sa fonction d'enquêtes criminelles, l'Agence a :

- > mis en œuvre un cadre de gouvernance et d'établissement des priorités pour voir à ce que les ressources responsables des enquêtes criminelles se concentrent sur les menaces les plus importantes à l'intégrité du régime fiscal;
- > embauché un avocat-conseil à l'interne pour étayer les décisions relatives à des dossiers propres à des cas précis dès que possible au cours du processus, en déterminant et en réglant les problèmes juridiques;

- > amélioré nos capacités en matière de renseignements en recherchant des renseignements sur tous les cas d'enquêtes criminelles auprès du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada;
- > réglé les enjeux politiques et procéduraux relatifs aux éléments de preuve numériques par la création du groupe de travail national des services informatiques et judiciaires;
- > apporté des changements aux fonctions informatiques et judiciaires afin d'améliorer sa capacité à traiter les éléments de preuve numériques;
- > élaboré un solide plan de travail sur les communications qui sert de complément à la stratégie de communication en matière d'observation de l'Agence.

Tout au long de 2016-2017, à l'appui de l'engagement du gouvernement du Canada de lutter contre l'évitement fiscal abusif et l'évasion fiscale, l'ARC a mis davantage l'accent sur les enquêtes portant sur :

- > les promoteurs de stratagèmes fiscaux sophistiqués et la planification fiscale abusive visant à frauder le gouvernement du Canada;
- > les cas d'évasion fiscale importants ayant une composante internationale;
- > les cas d'évasion fiscale importants liés à l'évasion de l'impôt sur le revenu ou de la TPS/TVH, y compris les cas touchant l'économie clandestine;
- > les cas de crimes financiers faisant l'objet d'enquêtes conjointes avec la GRC et d'autres organismes d'application des lois nationales et partenaires d'exécution de la loi internationaux.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, les procureurs fédéraux ont atteint un taux de condamnation de 89 % en collaboration avec le Programme d'enquêtes criminelles de l'ARC.
- > Au cours de cette même période, le travail accompli par les enquêteurs criminels de l'ARC a mené à la condamnation de 37 contribuables pour évasion fiscale, ce qui représente environ 32,7 millions de dollars en impôts éludés, et plus de 10 millions de dollars d'amendes pour infractions criminelles imposées par les tribunaux. Les tribunaux ont condamné 24 de ces contribuables à un total de 50,5 années d'emprisonnement.
- > À cela s'ajoutent :
 - 335 cas renvoyés aux fins d'enquêtes criminelles;
 - 123 mandats de perquisition exécutés;
 - 32 dossiers où des accusations criminelles ont été déposées en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur la taxe d'accise ou du Code criminel;
 - 12 enquêtes menées à la suite d'opérations réalisées en collaboration avec des organismes d'application de la loi.

Petites et moyennes entreprises

L'ARC s'efforce de faciliter la tâche aux petites et moyennes entreprises qui souhaitent se conformer aux lois fiscales du Canada, et de compliquer la tâche à ceux qui choisissent de ne pas les respecter. Son objectif est d'administrer le régime fiscal du Canada de façon efficace et de réserver les activités de vérification et l'application de mesures d'exécution traditionnelles plus coûteuses aux secteurs qui présentent le risque le plus élevé.



Au cours de la dernière année, grâce à l'expansion de son programme d'agent de liaison ainsi qu'à l'accroissement de son engagement auprès des associations de l'industrie, l'ARC a poursuivi l'élaboration d'approches novatrices visant la promotion de l'observation. Le programme d'agent de liaison fournit aux PME des renseignements, des outils et un soutien en personne pour les aider à s'y retrouver dans le système fiscal, à comprendre leurs droits et leurs obligations, et à calculer leurs impôts correctement. Au cours de l'exercice 2016-2017, l'ARC a augmenté la couverture des services du programme, qui sont désormais offerts dans tous les bureaux des services fiscaux du pays.

En se basant sur les commentaires positifs des contribuables qui ont répondu à un sondage à la suite d'une visite, l'Agence a élargi la portée de ce programme en 2016-2017 afin d'y inclure un service de soutien pour les nouvelles entreprises et d'offrir des renseignements sur la TPS/TVH. Elle a aussi lancé une initiative pilote dans les régions du Grand Montréal et du Grand Toronto pour offrir une nouvelle option de demande d'aide appelée « Demande d'aide aux agents de liaison ». Ainsi, les contribuables habitant dans les villes visées par l'initiative pilote peuvent communiquer avec l'Agence afin de demander de l'aide d'un agent de liaison, plutôt que d'attendre que l'ARC communique avec eux. Elle a aussi élargi sa gamme de services pour y inclure des séminaires de groupe.



Entre-temps, dans le cadre de l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie, l'ARC a pris des mesures supplémentaires pour mettre en œuvre une autre approche novatrice visant la promotion de l'observation au sein de certains secteurs d'activités particuliers. Nous avons lancé notre deuxième campagne en 2016-2017, laquelle avait pour objectif de communiquer des renseignements fiscaux propres à certains secteurs d'activité aux entreprises afin de les aider à respecter leurs obligations fiscales. La campagne portait sur les secteurs de l'exploitation bovine et de l'élevage laitier, ainsi que sur le secteur des services de garderie. Cette collaboration avec les associations de l'industrie a permis de déterminer les préoccupations fiscales propres à chaque secteur. Nous avons aussi demandé à ces secteurs quels renseignements nous devrions inclure dans les divers produits de communication que nous prévoyons envoyer aux entreprises en 2017-2018.

L'ARC utilise depuis huit ans des campagnes de lettres visant la promotion de l'observation des lois fiscales du Canada et de la production de déclarations plus exactes. Au cours de l'exercice 2016-2017, l'ARC a envoyé des lettres à plus de 30 000 contribuables afin de les encourager à apporter eux-mêmes les corrections nécessaires dans les situations où une modification de leur déclaration de revenus peut être justifiée. Les lettres portaient sur trois types de transactions pour lesquelles se produisent souvent des erreurs liées aux déclarations de revenus : les pertes de location consécutives, les pertes d'entreprise consécutives et les dispositions de biens locatifs. En plus d'expliquer aux contribuables comment ils peuvent corriger les erreurs commises par le passé (par exemple, en présentant une demande de redressement de déclaration de revenus et de prestations des particuliers), les lettres fournissaient aux particuliers et aux propriétaires de petites entreprises d'autres renseignements pour les aider à s'acquitter leurs obligations fiscales.

Un domaine d'intervention à l'égard de l'observation a été le secteur immobilier. En raison de l'accroissement de l'attention des médias et de l'intérêt général envers les activités d'observation en matière de biens immobiliers de l'ARC, l'Agence a lancé au cours de l'année une page Web qui cible et examine les principaux domaines à risque en matière d'observation au sein de ce secteur de l'économie. Des renseignements sur les activités d'observation de l'Agence sont également présentés sur cette page Web. Plus particulièrement, les derniers résultats trimestriels cumulatifs de l'Ontario et de la Colombie-Britannique concernant les vérifications en cours de l'ARC ont été publiés, et le montant total de l'impôt supplémentaire a été déterminé au moyen d'une vérification. Entre-temps, l'Agence a mis sur pied un groupe de travail sur les biens immobiliers afin d'assurer une certaine uniformité dans la manière dont nous gérons les questions immobilières et nos activités relatives à l'inobservation en matière de biens immobiliers. Le groupe de travail fait la promotion d'une approche horizontale pour résoudre les problèmes liés à l'économie clandestine dans le secteur immobilier, laquelle est fondée sur le regroupement d'experts provenant d'un peu partout au sein de l'Agence.

L'ARC consulte régulièrement les contribuables pour l'aider à cerner les possibilités d'amélioration des services et expliquer ses initiatives. À l'automne 2016, des consultations ont eu lieu avec les petites et moyennes entreprises et des comptables dans 18 villes partout au Canada, y compris des collectivités du Nord. Le plan d'action « Pour mieux vous servir » 2017-2019 de l'ARC contient plus de 50 mesures de suivi qui amélioreront les services offerts aux petites et moyennes entreprises.

Les consultations « Pour mieux vous servir » comprenaient les éléments clés suivants :

- > une séance de consultation en personne animée par des cadres supérieurs de l'ARC pour entendre directement ce que la communauté des entreprises souhaite et nécessite le plus;
- > des consultations interactives externes en ligne à l'aide d'un nouvel outil appelé Mobilisation ARC pour générer des discussions et des commentaires;
- > des consultations en personne et en ligne avec les employés de l'ARC afin de trouver des idées d'amélioration auprès de ceux qui font directement affaire avec les petites et moyennes entreprises et leur fournissent des services;
- > des partenariats améliorés avec les principaux intervenants externes, comme la Chambre de commerce du Canada et les Comptables professionnels agréés du Canada, pour accueillir et recruter les participants aux consultations.

En misant sur ses efforts visant à améliorer les services offerts aux contribuables, l'ARC a continué à améliorer les portails Mon dossier d'entreprise et Représenter un client au cours de l'exercice 2016-2017 en lançant la fonction Demandes de renseignements en deux phases. La première phase, qui a été lancée en mai 2016, permet aux entreprises qui font l'objet d'une vérification (ainsi qu'à leurs représentants autorisés) d'envoyer des demandes de renseignements électroniques sécurisées aux vérificateurs de l'Agence. La deuxième phase, qui a été mise en œuvre en octobre 2016, donne à nos vérificateurs la capacité d'amorcer une communication électronique avec les entreprises faisant l'objet d'une vérification et d'envoyer des pièces jointes (p. ex., des lettres ou des documents de travail de vérification) par voie électronique et de façon sécuritaire. Ces premières améliorations, qui ont été bien reçues, ont une incidence sur les sociétés, leurs déclarations de revenus et leurs déclarations de la TPS/TVH.

En mars 2017, dans le but d'améliorer ses services pour les petites et moyennes entreprises, l'Agence a :

- > lancé un sondage pour donner aux PME la possibilité de donner des commentaires sur leurs expériences par rapport à la vérification et sur la façon dont l'ARC pourrait améliorer son processus de vérification;
- > apporté des changements au processus pour réduire les délais relatifs aux certificats de décharge et améliorer la communication avec les représentants légaux.

Économie clandestine

Dans le but de lutter contre l'économie clandestine, l'ARC continue de cibler les problèmes d'inobservation fiscale liés aux secteurs à risque élevé et de s'y attaquer. L'exercice 2016-2017 marquait la deuxième année de sa stratégie triennale relative à l'économie clandestine, qui est fondée sur les trois thèmes suivants :

- > renforcer la compréhension de l'ARC de l'économie clandestine;
- > rendre la participation à l'économie clandestine socialement moins acceptable;
- > déployer une série d'initiatives visant à encourager l'observation et à réduire la participation à l'économie clandestine.

En raison de la nature diversifiée et des nombreuses composantes de l'économie clandestine, l'ARC, dans ses efforts pour faire observer la loi, a adopté une approche horizontale à l'échelle de l'Agence. Les travaux qu'elle mène pour lutter contre l'économie clandestine touchent les communications, l'éducation, les vérifications et les activités de recouvrement. Ils consistent également à faire des recherches, à identifier les non-déclarants et à obtenir auprès de tiers des données qui permettent de déterminer si seulement une partie d'un revenu a été déclaré. Pour déceler les tendances et les secteurs où il y a un risque d'inobservation, l'ARC collabore aussi avec divers intervenants dans le cadre de tables rondes provinciales et territoriales et de groupes de travail axés sur la recherche, l'échange de données et l'exploration de l'incidence que les nouveaux modèles opérationnels (par exemple, l'économie du partage) peuvent avoir sur l'observation fiscale.

De plus, l'ARC travaille en étroite collaboration avec les associations de l'industrie pour en apprendre davantage sur les tendances. Le Comité consultatif de la ministre du Revenu national sur l'économie clandestine regroupe des représentants du milieu des affaires, des professions fiscales et du milieu universitaire. Les membres du Comité fournissent des conseils à la ministre concernant les tendances actuelles, aident l'ARC à détecter les risques imprévus, approfondissent la compréhension de l'ARC par rapport au comportement des contribuables en matière d'observation, et contribuent à l'élaboration d'outils d'observation novateurs. Deux réunions du Comité ont eu lieu en 2016-2017, durant lesquelles l'ARC a présenté les approches qu'elle envisage d'adopter pour sa prochaine stratégie relative à l'économie clandestine. Elle a sollicité les points de vue des membres du Comité par rapport à l'adoption éventuelle de chaque approche proposée en ce qui concerne leur efficacité et la lourdeur du fardeau administratif que chacune de ces approches pourrait imposer aux entreprises qui respectent les lois fiscales.

L'utilisation accrue des demandes péremptoires à l'égard de personnes non désignées nommément a permis à l'ARC d'obtenir des résultats particulièrement satisfaisants dans sa lutte contre l'économie clandestine. Ces demandes péremptoires permettent à l'ARC d'identifier les non-déclarants et de déterminer le montant des revenus non déclarés. Grâce à une ordonnance de la cour qui oblige toute entreprise ou organisation à fournir à l'ARC des documents ou des renseignements sur une ou plusieurs personnes, l'Agence est en mesure d'obtenir des données qui peuvent l'aider à identifier un contribuable ou un groupe de contribuables susceptible de ne pas respecter ses obligations fiscales. En 2016-2017, l'ARC a continué à présenter des demandes péremptoires à l'égard de personnes non désignées pour obtenir des renseignements auprès de tiers au sujet des personnes qui travaillent dans les secteurs de l'économie présentant le plus grand potentiel d'inobservation.

Au cours de la période de déclaration, l'analyse des données a été un moyen utile pour cibler les activités d'économie clandestine et y remédier. Les techniques avancées d'analyse des données que nous utilisons nous permettent d'étudier les tendances de l'industrie, de prévoir le comportement des contribuables et de prédire quels sont les secteurs de l'industrie dans lesquels les cas d'inobservation liés à l'impôt sont les plus susceptibles de se produire.

L'Agence a aussi eu recours à des équipes spécialisées dans les secteurs de l'économie qui présentent actuellement les risques de participation à l'économie clandestine les plus élevés. Ces équipes de spécialistes de l'économie clandestine, qui sont situées un peu partout au pays, ont suivi une formation avancée sur la détection des revenus non déclarés et des revenus déclarés en partie seulement. Leur travail est axé sur les dossiers qui présentent le plus grand risque de revenu non déclaré.

La communication et l'éducation sont toujours les principaux piliers des efforts déployés par l'Agence pour réduire la participation à l'économie clandestine et promouvoir l'observation. Au cours de l'exercice 2016-2017, un certain nombre d'initiatives et de produits de communication externes ont été lancés par l'ARC afin de sensibiliser les contribuables aux risques de participer à l'économie clandestine. Dans le cadre d'une campagne publicitaire sur les risques liés au fait de soutenir des entrepreneurs qui s'adonnent à l'économie clandestine, une trousse complète d'outils en ligne a été créée à l'intention de partenaires de l'industrie qui participent à la lutte contre ce type d'économie. La trousse contenait du matériel promotionnel pour diffusion, comme des vidéos, des affiches et des exemples de messages à publier sur les médias sociaux (par exemple, des exemples de tweets sur l'économie clandestine).

Au même moment, un nouveau groupe de travail sur les communications relatives à l'économie clandestine composé, entre autres, d'intervenants externes a été créé pour participer à l'élaboration de la trousse d'outils ainsi qu'à la diffusion et à la promotion des articles promotionnels à plus grande échelle. Voici deux exemples de documents inclus dans la trousse d'outils qui ont été conçus spécialement aux fins de diffusion sur Twitter :



/agencerevcan

Canada



/agencerevcan

Canada

Bon nombre de pages Web sur le sujet qui ont été publiées sur [Canada.ca](#)ⁱⁱ ont été créées au cours de l'exercice 2016-2017, dont une page sur le partage d'hébergement, ainsi qu'un site Web actualisé qui présente notre campagne en cours intitulée « Par écrit, s.v.p.! ». Cette campagne, lancée en mars 2015 en partenariat avec l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, met l'accent sur l'aspect « demande » de l'économie clandestine et cherche à sensibiliser le public aux autres risques que ceux liés à l'impôt que courrent les propriétaires s'il ne signent aucun contrat écrit pour la réalisation de leurs travaux de rénovation domiciliaire.

Lorsque les particuliers et les entreprises participent à des activités pour se soustraire à leurs responsabilités fiscales, par exemple, lorsqu'ils prennent délibérément des mesures pour dissimuler une partie ou la totalité de leurs revenus, ils imposent un fardeau indu aux Canadiens qui respectent la loi. L'ARC s'est engagée à garantir des conditions équitables pour tous les contribuables canadiens et continuera d'élaborer, d'améliorer, d'élargir et d'adopter des stratégies et des méthodes qui permettent de mieux détecter et limiter la participation à l'économie clandestine.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons réalisé 27 417 vérifications des petites et moyennes entreprises.
- > Pour aider les contribuables à se conformer aux règles, nous avons diffusé 30 222 lettres dans le cadre de la campagne de lettres de la vérification au bureau et de l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie.
- > Nos agents de liaison ont effectué 8 581 visites aux petites entreprises.
- > Nos activités de vérification des petites et moyennes entreprises ont permis de dégager une incidence fiscale de 1,6 milliard de dollars.

Programme de la TPS/TVH

Les programmes d'observation de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) de l'ARC sont conçus pour veiller à ce que les inscrits à la TPS/TVH se conforment aux exigences en matière de déclaration, ainsi que pour repérer l'inobservation et lutter contre celle-ci. Pour ce faire, nous adoptons une approche équilibrée fondée sur les risques qui comprend non seulement des vérifications, mais aussi de la sensibilisation et des communications ciblées.

Le financement provenant du budget 2016 augmentera sensiblement la capacité de l'Agence à assurer le respect des exigences liées à la TPS/TVH. Au cours des cinq prochaines années, l'ARC embauchera plus de vérificateurs et se procurera et utilisera des technologies et des outils de renseignement d'entreprise améliorés afin de repérer les stratagèmes de TPS/TVH douteux ou abusifs et en établir le profil. L'utilisation de technologies et de renseignements d'entreprise permettra à l'Agence de peaufiner et d'améliorer ses évaluations du risque. Par exemple, les modèles d'évaluation du risque vont générer des alertes automatiques, ce qui incitera l'ARC à examiner plus attentivement les cotisations avant et après les déclarations de la TPS/TVH et les demandes de remboursement de la TPS/TVH. Cela contribuera grandement à prévenir l'émission potentielle de remboursements de

TPS/TVH injustifiés. À l'avenir, l'utilisation d'outils de renseignement d'entreprise qui nous permettra de mettre à jour et de modifier les modèles d'évaluation du risque et les profils dans les meilleurs délais nous aidera à déjouer les stratagèmes abusifs de TPS/TVH.

Inobservation de la TPS/TVH dans le secteur immobilier

Les risques liés à l'inobservation de la TPS/TVH dans le secteur immobilier sont demeurés élevés, surtout dans les marchés immobiliers vigoureux de Vancouver et Toronto, où les facteurs économiques les accroissent. Les risques d'inobservation comprennent :

- > la TPS/TVH non déclarée sur les rétrocessions ou les ventes avec cession de créance de nouvelles propriétés ou de propriété ayant fait l'objet de rénovations majeures;
- > les demandes de remboursement de la TPS/TVH pour habitations neuves injustifiées ou non admissibles;
- > la TPS/TVH non déclarée sur la juste valeur marchande des nouveaux immeubles d'habitation locatifs.

En 2016-2017, les régions de l'Ontario et du Pacifique ont accru la concentration des ressources de vérification affectées aux transactions immobilières dans les régions du Grand Toronto et de Vancouver. Les résultats de ces initiatives ont indiqué que l'inobservation est très présente dans le secteur immobilier de l'économie. Les progrès réalisés par l'ARC dans le traitement des cas d'inobservation dans le secteur immobilier sont présentés à la page [https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/observation/comment-agence-revenu-canada-traite-elle-inobservation-secteur-immobilier.html^{viii}](https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/observation/comment-agence-revenu-canada-traite-elle-inobservation-secteur-immobilier.html).

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

D'avril 2015 à mars 2017 :

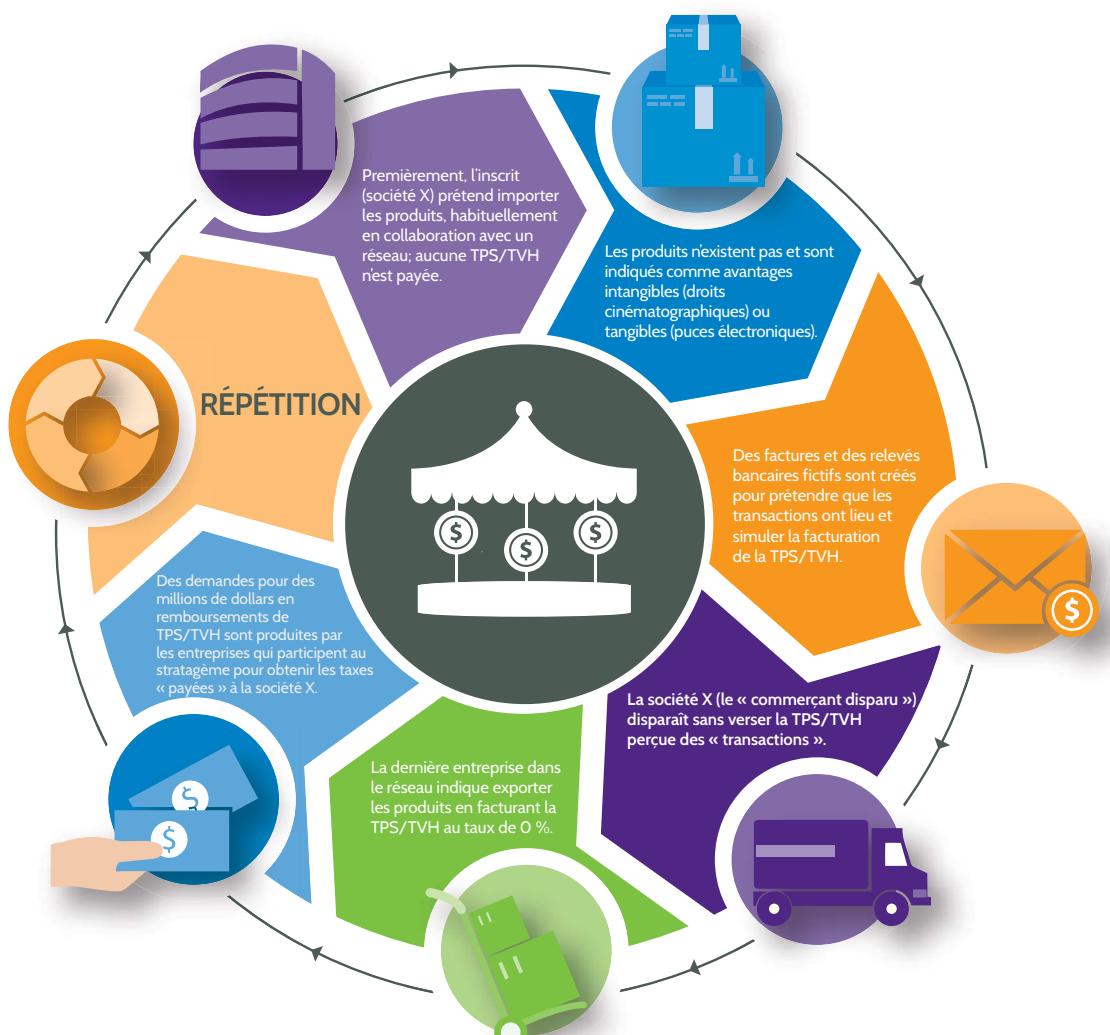
- > L'ARC a réalisé plus de 1 400 vérifications de la TPS/TVH en Ontario et en Colombie-Britannique qui étaient liées aux opérations immobilières et, à partir de ces vérifications, elle a établi plus de 84 millions de dollars en TPS/TVH à payer.

STRATAGÈMES DE TYPE CARROUSEL OU DE COMMERÇANT DISPARU

Dans la fraude de type carrousel, une fausse chaîne d'approvisionnement est créée par un groupe d'inscrits à la TPS/TVH qui travaillent en collusion. Dans cette fausse chaîne d'approvisionnement, les mêmes marchandises sont vendues à plusieurs reprises parmi les inscrits. À un moment donné pendant l'achat et la vente des marchandises, au moins l'un des inscrits participant au stratagème perçoit la TPS/TVH, mais ne remet pas l'impôt au gouvernement (de là le nom « commerçant disparu »).

Les stratagèmes de type carrousel ou de commerçant disparu représentent un problème pour d'autres administrations ayant une taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et sont devenus un problème au Canada au cours des dernières années. L'ARC continue d'améliorer ses processus pour déceler et prévenir ces types de stratagèmes frauduleux de remboursement de la TPS/TVH.

UN EXEMPLE DE STRATAGÈME FISCAL DE TYPE CAROUSEL



Vérifications des points de vente

L'Agence a continué de se concentrer sur les vérifications des points de vente pour veiller à ce que les entreprises qui utilisent les systèmes de point de vente produisent des rapports de la TPS/TVH exacts. Ces vérifications sont également conçues pour déceler la suppression électronique des ventes, ou l'utilisation d'un logiciel de « camouflage », qui supprime sélectivement ou modifie les transactions commerciales d'un système de point de vente (par exemple, les caisses enregistreuses électroniques) et des systèmes de comptabilité des entreprises sans laisser de trace de la transaction initiale. Les taxes perçues sur les revenus gagnés lors de ces transactions ne sont donc pas déclarées ni versées à l'ARC. L'utilisation de logiciels de suppression électronique des ventes contribue à l'économie clandestine et nuit à toutes les entreprises qui respectent la loi.

Le 1^{er} janvier 2014, une nouvelle législation a prévu des pénalités administratives pour l'utilisation, la possession, l'acquisition, la fabrication, l'élaboration, la vente, la possession aux fins de vente, l'offre de vente ou la mise à disposition de logiciels de suppression électronique. Afin de s'assurer que tous les intervenants connaissaient la nouvelle législation avant la mise en application des nouvelles pénalités pécuniaires, une campagne de sensibilisation du public a été menée et s'est terminée le 31 août 2014. Depuis la fin de la campagne, l'Agence a imposé des pénalités liées à la suppression électronique des ventes dans huit cas et est en voie de proposer ces pénalités dans deux autres.

En plus des impôts, des intérêts et des pénalités imposées, les utilisateurs, les fabricants, et les vendeurs de logiciels de suppression électronique des ventes peuvent également faire face à des poursuites au criminel qui peuvent mener à des amendes imposées par la cour, et même à des peines d'emprisonnement.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons effectué 69 956 vérifications et examens de la TPS/TVH.
- > L'incidence fiscale supplémentaire de nos vérifications de la TPS/TVH a représenté plus de 2,6 milliards de dollars.
- > Nous avons examiné environ 242 cas de vols d'identité et fermé 114 comptes de la TPS/TVH avant que des remboursements injustifiés aient pu être produits.
- > Nous avons examiné 39 comptes de la TPS/TVH liés à des stratagèmes de type carrousel ou de commerçant disparu et elle a été en mesure de dégager 56 millions de dollars. Ce montant comprend également les pénalités pour faute lourde.

Recherche scientifique et de développement expérimental

L'ARC offre une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes afin de les inciter à entreprendre des activités de recherche et développement industriels admissibles et des activités de production cinématographique ou vidéo au Canada. Il est à noter que le Programme de recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) de l'Agence est l'un des plus importants programmes gouvernementaux de soutien à la recherche et au développement au Canada. Il contribue largement à l'atteinte des principales priorités stratégiques du gouvernement. Dans le cadre du programme RS&DE (et du programme de crédits d'impôt pour films et produits multimédias), l'ARC s'assure que toutes les demandes respectent les exigences législatives et les politiques gouvernementales applicables. L'Agence veille aussi à ce que les personnes qui se prévalent du programme reçoivent rapidement les services et les renseignements dont ils ont besoin pour avoir droit à des crédits d'impôt à l'investissement, et que les crédits d'impôt ou les remboursements en espèces sont payés rapidement, de façon uniforme et prévisible.

Nous traitons environ 21 000 demandes chaque année dans le cadre du programme de RS&DE. De même, près de 6 500 demandes sont traitées chaque année pour le programme de crédits d'impôt pour films et produits multimédias.

En 2016, l'Agence a lancé deux services pour que les entreprises, particulièrement les petites et moyennes entreprises, aient une meilleure idée de leur admissibilité aux encouragements fiscaux pour la RS&DE avant de demander un crédit.

- > Un service de consultation pré-demande a été mis en place en juin 2016 et offre aux demandeurs éventuels de crédit d'impôt pour la RS&DE une évaluation pour savoir si leurs travaux de recherche et de développement seraient admissibles au titre de la recherche scientifique et du développement expérimental selon la Loi de l'impôt sur le revenu. Le service est fourni uniquement à la demande du demandeur éventuel et tient compte des renseignements fournis par ce dernier.
- > Un processus d'examen pré-demande a été lancé en août 2016. Ce service permet aux demandeurs, sur demande et avant qu'une demande ne soit présentée, de déterminer la partie des travaux de recherche et de développement entrepris par le demandeur qui seraient admissibles dans le cadre du programme de RS&DE, de même que les dépenses admissibles aux crédits d'impôt. Contrairement au service de consultation pré-demande, l'examen pré-demande comprend une analyse de l'ampleur du travail effectué par le demandeur éventuel.

Au cours de l'année, l'Agence a participé à des activités de sensibilisation auxquelles ont pris part d'autres organismes gouvernementaux et des associations clés de l'industrie afin de mieux faire connaître le programme de RS&DE. Pour ce qui est des autres organismes gouvernementaux, une stratégie a été élaborée afin de cibler et de mobiliser les organismes qui desservent une base de clients qui pourraient être admissibles aux encouragements fiscaux pour la RS&DE. À cet égard, des activités de mobilisation et de partenariats ont eu lieu en collaboration avec Exportation et développement Canada, l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, et le Programme d'aide à la recherche industrielle (PARI) du Conseil national de recherches Canada (CNRC). Le renforcement du partenariat avec le PARI du CNRC a donné lieu à des présentations conjointes de l'ARC et du CNRC au cours desquelles les participants ont reçu des renseignements clairs et détaillés sur les avantages du programme de RS&DE.

Pour l'ARC, les demandes de montants importants pour la RS&DE sont celles dont les dépenses réclamées sont supérieures à 10 millions de dollars. Chaque année, les demandes de montants importants constituent moins de 1 % de l'ensemble des demandes de RS&DE, mais elles représentent plus de 50 % de l'ensemble des dépenses réclamées à l'échelle du programme. Comme les demandes de montants importants représentent une part importante des dépenses de RS&DE au Canada, l'ARC a élaboré des procédures d'examen des demandes supplémentaires afin d'améliorer le processus d'examen pour ce segment important du programme. Ces changements aideront à faire en sorte que l'examen de ces dossiers plus complexes soit réalisé de façon rapide, uniforme et prévisible.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > Le programme de RS&DE a permis de dégager plus de 2,7 milliards de dollars en crédit d'impôt à l'investissement, à l'appui de la recherche et du développement industriels.
- > Incidence fiscale du programme de RS&DE a été de 349 millions de dollars.

Observation en matière de déclaration

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)



-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

Recouvrements, observation et vérification

Le programme Recouvrements, observation et vérification détecte, traite et prévient les cas d'inobservation pour aider à assurer le règlement des dettes fiscales dans les meilleurs délais. L'ARC privilégie une approche progressive en matière d'observation et de recouvrement des dettes, laquelle commence par des activités d'éducation et de sensibilisation visant à rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. L'ARC travaille avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus ou des versements qui sont dus ou qui ont des dettes pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leur dette en souffrance. Au besoin, l'ARC prend des mesures afin de traiter l'inobservation par un éventail d'activités afin d'exécuter l'observation des lois fiscales canadiennes pour les obligations relatives à l'inscription, à la production de déclarations, aux retenues à la source et aux dettes.

Résultats atteints

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
S'assurer de l'observation des obligations en matière de paiements	Pourcentage de la dette fiscale réglée par rapport aux prévisions ¹	100 %	100 % / 106,5 %	100 % / 113,6 %	100 % / 100,2 %
	Pourcentage des créances envers un programme gouvernemental réglées par rapport aux prévisions ²	100 %	100 % / 96,7 %	100 % / 103,5 %	100 % / 109,5 %
Veiller à l'observation des exigences en matière d'inscription, de production et de versement	Pourcentage des cas résolus, des déclarations obtenues et des comptes inscrits par rapport aux prévisions ³	100 %	100 % / 103,3 %	100 % / 102,8 %	100 % / 97 %

-
1. Les fluctuations dans les résultats d'une année à l'autre découlent de la difficulté à prévoir le nombre de dossiers de recouvrement de sommes importantes reçus chaque année et à en estimer la valeur.
 2. L'augmentation observée au chapitre des recouvrements pour les programmes gouvernementaux de 2014-2015 à 2016-2017 est directement liée à l'augmentation du nombre de dossiers liés à l'assurance-emploi pendant les années en question.
 3. Les résultats ont fluctué d'une année à l'autre en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment les modifications à la sélection des dossiers, les changements aux procédures internes touchant le flux de travail et les affectations budgétaires.

Observation et vérification

La fonction d'observation et de vérification de l'ARC s'applique à presque toutes ses activités de programme nationales. Nous avons recours à un vaste éventail de mesures pour faire en sorte que les particuliers et les entreprises se conforment entièrement aux lois fiscales du Canada, et nous vérifions et validons les impôts déclarés et versés, de même que les avantages fiscaux demandés. Notre travail comprend non seulement l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés, mais aussi les retenues à la source, les retenues à la source des non-résidents et la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

Afin d'encourager et d'assurer le respect des lois, l'ARC continue d'utiliser des méthodes rentables, éducatives et proactives. Les webinaires interactifs qu'elle présente sur son site Web constituent l'un des moyens les plus efficaces de fournir aux contribuables des renseignements pertinents pour leur situation. Au cours de 2016-2017, l'ARC a continué à présenter des webinaires afin de renseigner les employeurs et les contribuables sur leurs responsabilités fiscales. Ces webinaires ont touché quelque 41 000 participants, dont la plupart étaient des représentants de petites et moyennes entreprises ne possédant que des connaissances rudimentaires sur les obligations fiscales des employeurs. La plupart des sujets abordés dans les webinaires au cours de l'année concernaient les enjeux liés à la paie, tels que la façon de retenir, de verser et de déclarer des retenues à la source, mais l'un d'eux traitait aussi de la façon de remplir une déclaration de TPS/TVH, et un autre des allocations et avantages relatifs aux automobiles et véhicules à moteur.

Le 25 janvier 2017, l'ARC a lancé sa toute première série de balados. Les quatre premiers balados portent sur les avantages imposables et sont disponibles non seulement sur le site Web de l'ARC, mais aussi sur iTunes et Google Play. Ce nouvel outil de sensibilisation fournit des renseignements détaillés aux employeurs qui ont besoin de renseignements plus complexes sur des sujets liés à la paie.

En plus de prendre des mesures concrètes pour faciliter l'observation, l'Agence doit également se pencher sur le problème de l'inobservation. L'ARC a réalisé un certain nombre d'initiatives en 2016-2017 pour régler les cas d'inobservation, particulièrement dans des domaines précis, comme les exigences liées à la TPS/TVH. Elle a notamment :

- > ciblé des propriétaires d'entreprises qui ont déclaré des revenus d'entreprise au-delà du seuil exigeant l'inscription à la TPS/TVH, mais qui ne sont pas inscrits;
- > inscrit des entreprises à la TPS/TVH lorsqu'un revenu non déclaré a été découvert;
- > ciblé des entreprises qui facturaient la TPS/TVH, mais qui, grâce à une vérification, ont été repérées comme étant non inscrites aux fins de la TPS/TVH.

Des projets d'observation ciblés visant l'économie clandestine se sont poursuivis tout au long de la période de déclaration. Plus particulièrement, nous avons été en mesure d'évaluer 33 283 déclarations du début de juillet 2016 à la fin de mars 2017 grâce à nos initiatives conçues pour démasquer les non-déclarants. Nous avons donc collecté 238 millions de dollars supplémentaires en cotisations d'impôt fédéral et provincial qui auraient autrement été perdues.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Nous avons examiné plus de 750 000 comptes de paie.
- > Nous avons effectué 807 vérifications du niveau d'observation chez les employeurs.
- > Nous avons examiné 11 582 inscriptions à la TPS/TVH et nous avons résolu plus de 980 000 dossiers de déclarants contrevenants de la TPS/TVH.
- > Nous avons vérifié plus de 4 millions de comptes de personnes ou d'entreprises, ce qui s'est traduit par une incidence fiscale de 2 milliards de dollars.
- > Nous avons établi que les cas d'inobservation représentaient plus de 4,3 milliards de dollars, incluant les retenues à la source.
- > Nous avons reçu plus de 647 857 déclarations de revenus et de renseignements à la suite de mesures que nous prenons pour favoriser l'observation chez les non-déclarants.
- > Nous avons établi que les cas d'inobservation représentaient plus de 2,6 milliards de dollars dans le segment des non-déclarants.
- > 91 % des particuliers ont produit leur déclaration de revenus et payé leur solde à temps.
- > 84 % des entreprises ont produit leur déclaration de revenus et payé leur dû à temps.

Recouvrements – programmes fiscaux et gouvernementaux

L'ARC perçoit les dettes fiscales au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, de même que pour d'autres ministères et organismes. Elle perçoit également des dettes non fiscales, notamment les paiements en trop de programmes sociaux et les prêts d'études canadiens en souffrance, pour le compte de divers programmes gouvernementaux qui ont transféré la responsabilité de recouvrement à l'ARC.

L'Agence continue d'évaluer et d'adopter des approches stratégiques, horizontales et souvent novatrices dans ses efforts visant à renforcer les activités de recouvrement de l'impôt. À cette fin, des améliorations à la technologie de l'information et à l'analyse des données ont permis à l'ARC d'adopter une approche très ciblée et fondée sur les risques pour le recouvrement de la dette fiscale.

Avec les fonds du budget de 2016, la capacité de l'Agence à recouvrer les dettes fiscales en souffrance a été considérablement renforcée. Témoignant de la réussite de l'Agence en 2016-2017, l'initiative sur l'amélioration des recouvrements a respecté sa cible de 400 millions de dollars de recouvrements pour la première année et est en bonne voie de respecter l'objectif de 7 milliards de dollars de recouvrements sur cinq ans. Parallèlement à cela, une initiative sur les recouvrements à risque élevé a été mise en œuvre au cours de la période de déclaration. Celle-ci a également atteint sa cible de 69,8 millions de dollars pour la première année et est en bonne voie de respecter la cible de 349 millions de dollars sur cinq ans.

L'ARC continue de faire un usage stratégique de renseignements d'entreprise afin de prendre la mesure de recouvrement la plus pertinente, et ce, au bon moment, en fonction de la situation particulière d'un contribuable. Elle s'efforce d'être aussi efficiente et efficace que possible en utilisant des outils et des méthodes visant à régler la dette d'un contribuable, tout en empêchant qu'elle persiste. La stratégie de recouvrement de l'Agence repose sur une approche progressive, qui comprend des mesures appropriées en fonction du degré de non-conformité et d'inobservation, comme l'illustrent les mesures suivantes prises par l'Agence :

- > donner aux contribuables qui observent généralement les lois fiscales et qui sont considérés comme représentant un faible risque suffisamment de temps pour régler leur dette par eux-mêmes sans aucune intervention de la part de l'ARC;
- > envoyer des lettres visant à influencer le comportement des contribuables et à les encourager à régler leur dette à temps;
- > demander à un fonctionnaire de l'un des centres d'appels de l'Agence de communiquer avec le contribuable;
- > renvoyer le compte directement à un bureau des services fiscaux pour que des activités d'exécution soient mises en branle.

Cibler les contribuables à faible risque suppose généralement l'utilisation de diverses techniques de communication. Au cours de 2016-2017, l'Agence a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives de communication novatrices faisant appel aux médias sociaux. Par exemple, l'Agence a lancé sa deuxième vidéo pour les entreprises portant sur les recouvrements sur la chaîne YouTube de l'ARC, en plus de la publier sur son site Web. La vidéo ciblait les petites et moyennes entreprises. Elle les informait de l'importance d'être à jour relativement à leurs obligations fiscales, leur indiquait quoi faire si elles ont de la difficulté à faire leurs versements et les informait des conséquences de l'inobservation. En collaboration avec l'Association de TED du Canada (ATC), l'ARC a publié une série éducative intitulée « Deux minutes pour savoir » sur le site Web de l'ATC. La série présentait les renseignements et les options que les déclarants par voie électronique peuvent fournir à leurs clients lorsque ces derniers doivent de l'argent à l'ARC. L'Agence s'est aussi servie de Facebook pour faire la promotion de sa page Web et de ses vidéos sur les recouvrements et, sur son compte Twitter, a publié divers messages concernant le recouvrement et des messages « incitatifs » pour informer les contribuables de leurs obligations fiscales et les inciter à les respecter.



Les messages « incitatifs » sont un autre exemple où l'Agence a étendu et amélioré son utilisation de techniques de communication novatrices pour décourager l'inobservation et améliorer le recouvrement des impôts dus. L'incitation consiste à envoyer aux contribuables des messages inoffensifs afin de les encourager à régler à temps leur dû et à les encourager aussi à éviter tout simplement de contracter une dette fiscale. En février 2017, l'ARC a ajouté un message incitatif aux lettres de recouvrement qu'elle a envoyées aux contribuables particuliers dès les premières étapes du processus de recouvrement. Ce message indiquait : « Seulement un particulier sur dix qui doivent de l'impôt ne paie pas à temps. » L'Agence a constaté que le concept d'incitation est une approche efficace et très peu coûteuse pour influencer le comportement du contribuable. Cette approche peut amener un plus grand nombre de contribuables à régler leur dette auprès de l'ARC par eux-mêmes. À l'heure actuelle, l'ARC envoie plus de 800 000 de ces messages par année.



L'Agence a aussi mené des expériences d'incitation en 2016 en utilisant un dispositif de composition et d'annonce automatique pour promouvoir l'observation en matière de production et de paiement. Des contribuables ont reçu un appel leur rappelant qu'il était temps de produire leur déclaration de revenus ou d'effectuer leur versement d'acomptes provisionnels. De plus, grâce à l'utilisation des deux lettres d'incitation et du dispositif de composition et d'annonce automatique, nous avons réussi à améliorer la réceptivité de nos interventions visant l'observation des entreprises en fournissant des rappels concernant les obligations fiscales des entreprises.



Parallèlement à cela, dans le cadre des stratégies de recouvrement améliorées, nous avons utilisé des ressources de technologie de l'information pour concevoir, élaborer et appliquer sept nouveaux modèles d'exploration de données liés au recouvrement de l'impôt sur le revenu des particuliers. Ces modèles auront recours aux renseignements d'entreprise les plus récents afin de nous fournir des données que nous pourrons analyser en vue de demander aux ressources affectées au recouvrement de prendre des mesures là où elles sont les plus nécessaires. Au 31 mars 2017, deux de nos modèles d'exploration de données avaient été mis au point et étaient été utilisés pour améliorer et faciliter le recouvrement de dettes.

Au cours de 2016-2017, l'Agence a élaboré un calculateur de paiement en ligne pour aider les contribuables à calculer différentes propositions de paiement en tenant compte des renseignements financiers à jour du particulier et des intérêts accumulés afin d'élaborer une entente de paiement sur mesure que le contribuable pourra maintenir pendant une période déterminée. Les travaux sur l'outil ont pris fin en février 2017, ce qui signifie que le calculateur sera bientôt à la disposition des contribuables sur le site Web de l'ARC.

En 2016-2017 l'Agence a entrepris l'exploration de diverses solutions pour permettre la communication numérique entre l'Agence et des tiers afin d'améliorer les processus de demandes péremptoires de renseignements et de demandes formelles de paiement, ainsi que les pratiques en matière d'insolvabilité. Dans le cadre de son engagement à moderniser ses communications avec les contribuables et les tiers, nous avons rencontré de nombreuses institutions financières au cours du dernier exercice. Elle a conclu une entente avec l'une d'elles selon laquelle cette dernière devra, à compter de 2017, répondre aux demandes péremptoires de renseignements par l'intermédiaire d'une solution pilote pour un protocole de transfert de fichier sécurisé.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons recouvré des dettes fiscales en souffrance qui représentaient plus de 52 milliards de dollars.
- > Nous avons recouvré 96,3 % des montants dus aux bureaux de services fiscaux.

Recouvrements, observation et vérification

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁴



-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 138 et 139 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 3. L'augmentation est principalement attribuable aux rajustements dus aux négociations collectives, aux dépenses liées à la mise en œuvre et à l'administration de diverses mesures améliorées relatives au recouvrement, au service et à l'évasion fiscale annoncées dans le budget de 2016 ainsi qu'à des mesures législatives et d'observation renforcée annoncées dans le budget de 2015.
 4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.

Appels

Le programme des Appels fournit un processus opportun et objectif pour résoudre les différends découlant des décisions rendues par l'ARC. Le programme examine également les demandes d'allègement et règle les plaintes de service pour les contribuables.

Résultats atteints

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, les plaintes liées au service et les demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités	Pourcentage des objectifs des normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints quant à la rapidité à reconnaître les oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, les appels RPC/AE à la ministre, les plaintes liées au service et les demandes au programme des allègements	80 %	100 % ¹	100 % ¹	75 % ¹
	Lettre de premier contact pour les différends (objectif : dans un délai de 30 jours civils, 85 % du temps)		91,5 %	87,2 %	92,6 %
	Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours (objectif 80 %)		98,3 %	98,5 %	54,1 % ²
	Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours (objectif 80 %)		95,9 %	91,8 %	83,6 %
	Demandes d'allègement des contribuables – accusé de réception de 30 jours (objectif 85 %)		S.O. ³	S.O. ³	85,7 %
RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	OBJECTIF	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2016-2017
Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC et un examen cohérent des demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités	Pourcentage des décisions sur les différends soumis en vertu de la législation administrée par l'ARC et des demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités, qui respecte ou dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	S.O. ³	S.O. ³	S.O. ⁴

1. Le pourcentage des indicateurs énumérés ci-dessous pour lesquels les objectifs ont été atteints ou atteints en grande partie au cours de l'exercice.
2. En octobre 2015, on a commencé à accepter les plaintes liées au service par voie électronique, ce qui pourrait aussi avoir contribué à l'augmentation progressive du nombre de plaintes reçues au fil du temps à mesure que les contribuables se familiarisaient avec le service électronique.
3. En octobre 2015, on a commencé à accepter les plaintes liées au service par voie électronique, ce qui pourrait aussi avoir contribué à l'augmentation progressive du nombre de plaintes reçues au fil du temps à mesure que les contribuables se familiarisaient avec le service électronique.
4. Les données liées à l'assurance de la qualité des allègements pour les contribuables ne sont pas disponibles pour l'exercice 2016-2017 en raison de la restructuration de la fonction. Les responsables de la fonction révisent actuellement les lignes directrices sur les méthodes et l'évaluation de l'assurance de la qualité. Il se peut que les données ne soient pas disponibles pour l'exercice 2017-2018.

Le Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2016 contient les résultats d'une vérification sur le programme des oppositions en matière d'impôt sur le revenu de l'ARC. Plus précisément, le vérificateur général a examiné l'efficacité avec laquelle l'ARC gère les oppositions en matière d'impôt sur le revenu et la rapidité avec laquelle elle rend ses décisions. Il a conclu que l'Agence « a pris trop de temps pour traiter les oppositions en matière d'impôt sur le revenu, ce qui a occasionné un arriéré de l'inventaire des oppositions ». La vérification visait aussi à savoir si l'ARC avait élaboré et présenté des indicateurs de rendement liés au processus d'opposition, si elle avait étudié et analysé les décisions rendues au sujet des oppositions et des appels, et si elle les avait communiquées à l'interne. Cette vérification était importante, car les contribuables qui ne sont pas satisfaits du montant de cotisation établi ont droit à un examen impartial et rapide de leurs déclarations de revenus. Les contribuables et l'Agence pourraient avoir à assumer des frais considérables en temps et en ressources en raison de retards injustifiés.

Pour consulter le rapport du vérificateur général, allez à http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201611_02_f_41831.html^{ix}. Le rapport contient huit recommandations faites à l'ARC :

- > élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour réduire l'arriéré des oppositions en souffrance;
- > améliorer ses communications avec les contribuables au sujet du processus des appels, y compris les délais prévus pour régler les oppositions;
- > entreprendre un examen complet du processus;
- > créer et promouvoir davantage d'indicateurs de rendement;
- > examiner et analyser les raisons pour lesquelles les oppositions sont admises;
- > veiller à ce que les décisions concernant les oppositions et les appels soient communiquées au sein de l'Agence de façon à ce que ceux qui établissent les cotisations utilisent ces renseignements pour améliorer l'établissement des cotisations à l'avenir;
- > ajouter des contrôles adéquats à son processus d'opposition et à ses systèmes d'information pour assurer l'intégrité de ses données;
- > définir en quoi consiste la résolution en temps opportun d'une opposition et s'informer auprès d'autres organismes comparables pour l'aider à déterminer ce qui est un délai raisonnable.

L'ARC a accepté les recommandations du vérificateur général et a élaboré un plan d'action pluriannuel comportant des stratégies à long terme ainsi que des objectifs à court terme. Au cours de l'exercice 2016-2017, les mesures suivantes ont été mises en œuvre dans le cadre du plan d'action.

- > Nous avons publié des renseignements sur notre site Web pour que les Canadiens comprennent mieux les processus d'opposition, les différents niveaux de complexité attribués aux oppositions et les délais de traitement estimés quant aux mécanismes de recours.
- > Nous avons entrepris un examen de la façon dont nous traitons les oppositions.
- > Nous avons renforcé la collaboration entre les directions générales de la vérification et de l'évaluation, et les bureaux régionaux de l'Agence, en ce qui concerne l'analyse des résultats des oppositions et des appels. Cette mesure vise à déterminer quelles améliorations doivent être apportées à nos processus de recours et à nos services aux contribuables connexes.

- > Nous avons communiqué avec nos homologues nationaux et internationaux ainsi qu'avec d'autres intervenants pour définir les pratiques exemplaires utilisées dans les processus de recours d'administrations fiscales semblables.

Les mesures adoptées en réponse aux recommandations du vérificateur général nous aideront à améliorer la manière dont nous gérons les oppositions. Elles nous permettront aussi d'élaborer les processus de recours les mieux adaptés et les plus efficaces qui soient. Ces améliorations favoriseront une meilleure confiance dans l'intégrité de l'Agence et le respect volontaire des lois fiscales canadiennes.

Oppositions et appels devant le tribunal relativement à l'impôt sur le revenu/et aux taxes à la consommation

Tout contribuable qui n'est pas d'accord avec une décision de l'ARC à l'égard d'une cotisation ou d'une détermination établie selon la Loi de l'impôt sur le revenu ou la Loi sur la taxe d'accise a accès au processus de règlement des différends de l'Agence. Chaque année, l'Agence reçoit environ 85 000 oppositions. En 2016-2017, nous avons reçu 85 418 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation. L'ARC s'assure que chaque opposition est traitée impartialement et conformément aux lois applicables. Pour les traiter de manière impartiale, uniforme et en temps opportun, l'ARC répartit les oppositions individuelles et collectives en fonction du niveau de complexité.

Au 31 mars 2017, l'ARC avait traité 65 701 oppositions de faible complexité et de complexité moyenne, dépassant de 11 % la cible prévue de 59 068 pour 2016-2017. L'Agence a réussi à régler un plus grand nombre d'oppositions que prévu en raison d'un certain nombre de facteurs, dont le financement prévu au budget de 2016, la réorganisation des charges de travail et l'amélioration des processus internes.

Au cours de l'année, l'ARC a atteint les résultats suivants, qui sont répartis en fonction du type de charge de travail et de sa complexité :

Charge de travail de l'impôt sur le revenu de faible complexité

- > L'ARC a traité 35 518 oppositions de faible complexité en matière d'impôt sur le revenu. Elle a résolu 65 % d'entre elles dans le délai prévu de 180 jours¹.
- > Afin de réduire davantage l'inventaire d'oppositions de faible complexité, l'Agence a mis en place un projet pilote de système de sélection pour aider à améliorer la rapidité d'exécution pour le règlement des oppositions.

1. Nous continuons de réaliser des progrès au chapitre de la réduction de l'inventaire d'oppositions de faible complexité. Parallèlement à cela, un projet pilote a été mis en œuvre afin d'améliorer la rapidité d'exécution du processus des appels et d'accroître le pourcentage de traitement des oppositions de faible complexité dans les 180 jours prévus.

Charge de travail de l'impôt sur le revenu de complexité moyenne

- > L'ARC a traité 30 183 oppositions en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 86 jours après leur attribution.

Inventaire des oppositions collectives

- > L'ARC a traité 20 949 oppositions collectives en 2016-2017.
- > L'ARC a mis 53 723 oppositions collectives en suspens en attendant les décisions des tribunaux ou une nouvelle cotisation à la fin de l'année.

Oppositions en matière de taxes à la consommation

- > Durant la période de déclaration, l'ARC a reçu 8 811 oppositions en matière de taxes à la consommation, qui ont été ajoutées à l'inventaire d'ouverture constitué de 6 931 oppositions le 1^{er} avril 2016.
- > Au cours de l'exercice 2016-2017, l'inventaire des oppositions en matière de taxes à la consommation a été considérablement réduit parce que l'ARC a traité 9 833 oppositions, soit 1 022 de plus que le nombre d'oppositions reçues pendant l'année.

Innovations



Tout au long de l'exercice 2016-2017, l'ARC a mis en œuvre un certain nombre de mesures novatrices pour traiter l'ensemble des oppositions plus rapidement. Elle a entre autres :

- > produit une série de rapports électroniques pour gérer les charges de travail de façon plus efficace;
- > mis en place un système de tri automatisé des oppositions à la réception des oppositions.

De plus, les formulaires et les publications externes liés au processus de recours ont été révisés pour améliorer la clarté du texte et promouvoir les services électroniques. Cet exercice a donné lieu à :

- > des mises à jour sur le site Web de l'ARC pour clarifier les renseignements sur les options de recours, aider les contribuables à comprendre les niveaux de complexité des oppositions et fournir une estimation des délais de traitement des oppositions en fonction du niveau de complexité;
- > des avis de cotisation révisés et d'autres avis aux contribuables pour leur fournir des précisions et des détails sur les personnes-ressources pouvant répondre à leurs préoccupations.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons résolu 97 853 différends en matière d'impôt et de taxes à la consommation, comparativement à 96 098 lors de l'exercice précédent
- > Un total de 5 289 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt

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

Les paiements du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE) sont la principale source de revenus de milliers de Canadiens. Les différends quant à l'admissibilité aux paiements ou à l'assurabilité des gains qui s'éternisent pourraient leur causer des difficultés financières. Au cours de l'année, l'Agence a reçu 2 386 appels à la ministre en matière de RPC et d'AE qui ont été ajoutés à un inventaire d'ouverture constitué de 867 appels. En 2016, l'ARC a centralisé l'arrivée de tous les appels à la ministre en matière de RPC et d'AE au centre de répartition de la charge de travail du bureau des services fiscaux de London-Windsor. Cette centralisation a permis à l'Agence d'améliorer la façon dont elle gère la charge de travail des appels en matière de RPC et d'AE, ce qui a réduit de 34,9 % les délais de traitement des appels à la ministre en matière de RPC et d'AE de 2015-2016 à 2016-2017, qui sont passés d'une moyenne de 191 jours à 125 jours.

PRINCIPAUX RÉSULTATS >>>

En 2016-2017 :

- > Au cours de l'année, 2 767 appels ont été réglés, comparativement à 2 695 lors de l'exercice précédent.
- > Un total de 253 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Plaintes liées au service

L'ARC offre aux contribuables un processus de résolution des plaintes relatives à la Charte des droits du contribuable et des plaintes se rapportant au service, à la qualité ou à la rapidité de son travail.

L'ARC reconnaît que les questions liées au service soulevées par les contribuables fournissent des commentaires et des renseignements précieux, qui aident à déterminer les points à améliorer pour tous les Canadiens. L'ARC a donc commencé à envoyer des lettres d'accusé de réception dès qu'elle reçoit une plainte liée au service. Cela fait que les contribuables savent que leurs préoccupations sont prises au sérieux et que des mesures seront mises en œuvre au besoin.

Les deux cas suivants sont des exemples de commentaires recueillis par suite de plaintes liées au service en 2016-2017, qui ont donné lieu à des améliorations des services pour les contribuables :

- > Les lettres envoyées à des tiers (p. ex., comptables ou avocats) concernant un contribuable en particulier sont souvent transmises au contribuable par le tiers. Une plainte liée au service a été déposée en 2016-2017, car la correspondance acheminée au tiers n'a pas été envoyée dans la langue de choix du contribuable. Pour résoudre ce problème, les procédures de l'ARC ont été mises à jour afin de recommander que les lettres envoyées aux tiers soient rédigées dans la langue de choix du contribuable, peu importe la langue privilégiée du tiers.
- > Des contribuables ont indiqué qu'ils avaient dû transmettre des documents d'appui plus d'une fois pendant l'examen de leurs déclarations de revenus et de prestations des particuliers. Nous avons rappelé aux employés de l'ARC que, durant l'examen d'une déclaration, ils doivent vérifier si le contribuable a déjà envoyé des documents d'appui avant de leur demander de les fournir.

PRINCIPAUX RÉSULTATS ➤➤➤

En 2016-2017 :

- > Nous avons réglé 4 480 plaintes liées au service, comparativement à 3 336 lors de l'exercice précédent.
- > Nous avons réglé 83,6 % des plaintes liées au service dans un délai de 30 jours ouvrables.

Allègement pour les contribuables

L'ARC administre le processus par lequel la ministre du Revenu national peut annuler des pénalités et des intérêts ou y renoncer en vertu de dispositions législatives d'allègement pour les contribuables. En 2016-2017, la mise en œuvre d'un certain nombre d'améliorations au processus d'allègement pour les contribuables a aidé à améliorer les services aux contribuables :

- > Une nouvelle norme de service a été établie pour nous assurer de répondre rapidement aux demandes d'allègement des contribuables. Selon la nouvelle norme, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017, nous devons répondre aux demandes d'allègement dans un délai de 180 jours civils dans 85 % des cas.
- > L'établissement de rapports électroniques et la surveillance des programmes ont été améliorés. Pour améliorer les processus, nous avons, entre autres, élaboré de nouvelles procédures pour les demandes en lot et les demandes d'allègement relatives aux projets. Nous améliorons également la gestion du sous-programme d'allègement pour les contribuables au moyen d'un processus, actuellement manuel, qui est en place pour veiller à ce que les demandes d'allègement soient traitées de manière uniforme dans tout le pays, peu importe l'endroit où la demande a été soumise à l'origine.

PRINCIPAUX RÉSULTATS



En 2016-2017 :

- > Nous avons annulé 671 millions de dollars en pénalités et intérêts ou y avons renoncé pour 413 474 demandes (automatisées ou soumises par un contribuable)¹.

1. Le nombre total de demandes d'allègement pour les contribuables indiqué dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2015-2016 s'élevait à 51 505. Ce nombre a été corrigé pour s'établir à 425 127 demandes.

INTERVENTION DE L'ARC À LA SUITE DES FEUX DE FORÊT EN ALBERTA, EN MAI 2016

En mai 2016, lorsque des feux de forêt se sont déclarés en Alberta, plus précisément dans la collectivité de Fort McMurray, l'ARC a réagi rapidement et proactivement afin d'alléger le fardeau fiscal des personnes touchées par cette catastrophe naturelle.

Voici les dispositions d'allègement qu'a prises l'Agence à la suite du désastre :

- > Collaborer avec Postes Canada afin de fournir un accès sécurisé au courrier pour les personnes qui s'attendaient à recevoir un paiement de prestations ou un remboursement d'impôt, mais qui ont dû évacuer leur collectivité.
 - > Encourager les particuliers, les entreprises et les premiers intervenants qui n'ont pas été en mesure de produire leur déclaration ou de payer leurs impôts à temps à soumettre une demande d'allègement pour les contribuables.
 - > S'assurer que des agents des services téléphoniques désignés sont disponibles pour répondre aux questions, envoyer des demandes d'allègement pour les contribuables, établir des ententes de paiement par dépôt direct et donner des conseils liés aux dossiers perdus, détruits ou endommagés.
 - > Annuler l'ensemble des pénalités et intérêts pour les personnes touchées qui n'ont pas pu produire leur déclaration ou payer les montants dus.
 - > Cesser temporairement toutes les activités de recouvrement, de vérification et de correspondance administrative dans la zone touchée.
 - > Aider les organismes de bienfaisance enregistrés touchés par ce désastre ou fournissant un soutien à la suite de cet événement, et transmettre des renseignements aux donateurs souhaitant aider ces organismes de bienfaisance.
-

Appels

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁴



-
1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 3. L'augmentation est principalement attribuable aux rajustements dus aux négociations collectives ainsi qu'à des dépenses liées à la mise en œuvre et à l'administration des mesures relatives au service annoncées dans le budget de 2016.
 4. Comptiennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.
 5. L'augmentation est principalement attribuable au nouveau financement pour les mesures relatives au service annoncées dans le budget de 2016 ainsi qu'aux changements de la charge de travail liés à l'administration du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi.

Services internes

On entend par Services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.



Ressources humaines

Le succès de l'ARC en tant qu'administration des impôts et des prestations fiable—and en tant qu'employeur—repose en grande partie sur ses employés. L'effectif hautement qualifié et expérimenté de l'Agence, composé de plus de 40 000 employés répartis dans les collectivités de partout au pays, contribue à l'efficacité de l'administration de l'impôt et du versement des prestations aux Canadiens.

L'Agence reconnaît qu'elle doit offrir du perfectionnement aux employés pour qu'ils assument des rôles de direction. Elle s'y emploie en faisant la promotion des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, telles que le Programme amélioré de perfectionnement en leadership de l'Agence et l'initiative Emmenez-moi avec vous. Le tableau suivant illustre les excellents résultats que l'Agence a atteints au cours de l'année à l'égard des niveaux de représentation de l'équité en matière d'emploi; les niveaux sont au-delà de ceux basés sur la disponibilité générale sur le marché du travail.

	Total	Autochtones		Personnes handicapées		Minorités visibles		Femmes	
	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Représentation interne¹	40 809	1 315	3,2 %	2 917	7,1 %	10 564	25,9 %	24 627	60,3 %
Disponibilité sur le marché du travail		3,0 %		4,6 %		19,5 %		59,0 %	

¹ Source : Données provenant des Systèmes administratifs d'entreprise au 31 mars 2017.

Le mieux-être en milieu de travail est une priorité clé du gouvernement du Canada, comme n'a pas manqué de le souligner le greffier du Conseil privé. À l'appui de cette importante priorité à l'échelle du gouvernement, l'ARC a mis en place sa Stratégie sur le milieu de travail respectueux et le mieux-être. Dans le cadre de cette stratégie, elle a lancé son Centre d'expertise de la discrimination et du harcèlement, un produit d'apprentissage en ligne sur la discrimination et le harcèlement en milieu de travail et un réseau pour lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, queer (allosexuels) et autres (LGBTQ+).

Dans l'ensemble, l'ARC a fait de grandes réalisations dans le domaine des ressources humaines en 2016-2017.

- > L'ARC a lancé avec succès sa campagne de recrutement « Lutte » dans le but de recruter des spécialistes, comme des avocats, des comptables ou des vérificateurs possédant une expertise dans des domaines tels que les marchés financiers, la planification fiscale, les services de conseils fiscaux, les litiges et la gestion de fortune, pour contribuer aux efforts de l'Agence afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.
- > Au total, 51 ambassadeurs étudiants ont été formés pour représenter et promouvoir l'ARC sur 36 campus d'établissements postsecondaires dans tout le pays.

- > L'ARC a adopté la Stratégie sur le milieu de travail respectueux et le mieux-être et a publié une page Web dont le contenu appuie le mieux-être en milieu de travail.
 - > En février 2017, l'ARC a organisé un événement national de prévention du suicide, auquel plus de 373 personnes ont assisté sur place et 1 967 par webdiffusion.
-  >En novembre 2016, l'ARC a lancé l'initiative de mentorat autochtone; en mars 2017, une campagne de recrutement et un site Web qui ciblent les Autochtones; et une stratégie de recrutement, de maintien en poste et de promotion des Autochtones.
- > L'ARC a été nommée l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale et l'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes.

Analyse comparative entre les sexes plus

L'ARC a pris part à l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de l'égalité entre les sexes au moyen de l'outil d'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+). L'utilisation de cet outil fait que les politiques, les programmes et les services du gouvernement tiennent compte des diverses répercussions que les décisions peuvent avoir sur certains groupes d'hommes et de femmes. L'outil évalue les effets des initiatives gouvernementales sur ces groupes en prenant en considération le sexe et d'autres facteurs identitaires comme l'âge, le revenu, la langue et la géographie. L'ARC appuie l'engagement du gouvernement du Canada en utilisant cette approche pour élaborer des politiques, des procédures et des programmes, et s'assurant que les présentations au Conseil du Trésor, les mémoires au Cabinet et les changements importants apportés à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des services nationaux tiennent compte du sexe et d'autres facteurs.

En 2016-2017, l'ARC a répondu au plan d'action du gouvernement du Canada de 2016-2020 pour assurer une mise en œuvre à l'échelle du gouvernement. Elle a élaboré et mis en œuvre son propre plan d'action pour améliorer l'application de l'ACS+ dans l'évaluation des programmes, politiques et services. À ce jour, elle a de nombreuses réalisations à :

- > mise en œuvre de son propre cadre de politique lié à l'ACS+ et élaboration d'un mécanisme visant à rendre compte des progrès réalisés;
- > mise en place d'un centre de responsabilité pour garantir une application uniforme;
- > maintien d'une surveillance et d'une gouvernance par l'intermédiaire d'un cadre champion et comptes rendus aux comités de direction;
- > élaboration d'outils, de données et de ressources documentaires, et de produits de formation pour aider les employés à intégrer l'ACS+ à leurs initiatives;
- > création d'un réseau virtuel pour promouvoir la sensibilisation à l'ACS+ à l'échelle de l'ARC;
- > utilisation l'ACS+ dans le cadre de 30 initiatives de l'ARC à l'appui d'une exécution de programme et d'une prestation de service inclusives.

Intégrité et sécurité

Les Canadiens se fient à l'ARC pour qu'elle exerce le niveau d'intégrité et de sécurité le plus élevé afin de protéger leurs renseignements personnels. Ils ont pleinement le droit de s'attendre à ce que les employés de l'Agence exercent leurs fonctions de manière équitable et honnête. L'ARC s'efforce donc de gagner la confiance des Canadiens en intégrant des considérations liées à la sécurité et à l'intégrité dans chaque aspect de sa prise de décisions stratégiques et des activités quotidiennes. Au moyen de divers mécanismes, tels que la surveillance des transactions électroniques et l'utilisation des outils de gestion de l'identité et de l'accès, l'ARC est bien équipée pour prévenir, détecter et limiter l'accès non autorisé à ses systèmes, ainsi que pour gérer l'accès des employés aux renseignements.

Le chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC contrôle les décisions liées à la protection des renseignements personnels et surveille et défend les droits relatifs à la protection des renseignements personnels, y compris la gestion des atteintes à la vie privée à l'interne et la réalisation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. En 2016-2017, nous avons effectué 22 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. C'est le plus grand nombre jamais réalisé, et plus de cinq fois plus que lors de l'exercice précédent.

L'intégrité et la sécurité sont restées les priorités les plus importantes de l'ARC en 2016-2017, comme en témoignent les progrès réalisés relativement aux initiatives suivantes :

- > Initiative de sécurité des données
- > Projet de gestion de l'identité et de l'accès
- > Projet de modernisation du Système national de pistes de vérification (SNPV)

Tous ces projets visent à protéger les données sur les contribuables contre l'accès non autorisé. Plus particulièrement en ce qui concerne le projet du SNPV, l'ARC a renforcé la sécurité et la confidentialité des renseignements des contribuables en automatisant ses processus pour détecter, déterminer et examiner de façon proactive les opérations douteuses des utilisateurs au moyen de capacités avancées de surveillance et de détection de la fraude.



Gestion de l'information

L'ARC respecte ses obligations législatives et réglementaires, appuie la prise de décisions, et répond aux besoins opérationnels des programmes qu'elle administre en appliquant des principes rigoureux de gestion de l'information. Ces principes aident aussi l'ARC à tirer profit de ses renseignements et à exécuter ses programmes et ses services de manière efficiente et efficace.

Comme l'ARC se fie de plus en plus à la technologie pour exécuter ses programmes et offrir ses services, l'intégration de la gestion de l'information dans la planification est encore plus importante pour assurer l'intégrité des renseignements de l'ARC à long terme, peu importe les changements dans l'organisation, la mobilité des employés, l'évolution de la technologie ou les changements dans la loi.

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'ensemble des instruments de politique sur la gestion de l'information de l'ARC a été restructuré afin de mieux tenir compte de l'environnement de gestion de l'information. Cette refonte simplifie les règles de gestion de l'information pour les employés et les gestionnaires, réduisant le nombre d'instruments de politique de 22 à 8, et assure l'harmonisation des instruments avec les activités de renouvellement de la politique du gouvernement du Canada, les efforts de simplification des politiques de l'Agence et la stratégie actuelle de gestion de l'information.

L'ARC a préparé le terrain pour le lancement de la nouvelle politique de gestion de l'information et ses quatre nouvelles directives qui entreront en vigueur en avril 2017. Ces nouveaux instruments font que les employés trouvent plus rapidement l'orientation dont ils ont besoin et comprennent mieux leurs rôles et responsabilités. Ils contribuent aussi à réduire les risques juridiques et opérationnels pour l'Agence.

Au cours de la campagne de la Semaine de sensibilisation à la gestion de l'information de 2016 de l'ARC, nous avons lancé un outil simple appelé l'Outil d'aide à l'appellation de la gestion de l'information. Cet outil aide les employés à gérer les renseignements en renommant et en déplaçant plusieurs fichiers en une seule étape conformément aux conventions d'appellation des fichiers de l'ARC.

Nous avons mis en oeuvre d'importants services numériques en 2016-2017.

- > Nous avons préparé le lancement de notre nouvelle politique de gestion de l'information, qui a eu lieu en avril 2017.
- > Nous avons lancé notre Outil d'aide à l'appellation de la gestion de l'information, qui a été téléchargé 10 000 fois au total, notamment par plus de 7 500 employés pendant notre campagne de sensibilisation.

Finances et administration

Une saine gestion financière demeure une priorité pour l'ARC. L'Agence utilise un système solide de contrôles financiers afin d'assurer l'intégrité et la gestion efficace des fonds qu'elle reçoit et débourse. Le commissaire et l'administrateur supérieur des affaires financières ont mis ces mesures en place; elles sont examinées régulièrement à l'interne et à l'externe, et améliorées pour en assurer l'efficience et l'efficacité.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Conseil de direction de l'ARC surveillent les activités de l'Agence; le Bureau du vérificateur général audite les états financiers de l'Agence.



En 2016-2017, l'ARC a continué de promouvoir son modèle de l'administrateur supérieur des affaires financières, une pratique exemplaire à l'échelle du gouvernement. Elle vise à officialiser le rôle de l'administrateur supérieur des affaires financières en tant que principal cadre supérieur chargé de tous les aspects de la gestion financière, du financement de programmes, des rapports financiers et de la divulgation. À cette fin, en avril 2016, l'Agence a créé un nouveau rapport hiérarchique direct avec les directeurs régionaux des finances et de l'administration—qui relèvent désormais de l'administrateur supérieur des affaires financières—afin d'uniformiser, de simplifier et de renforcer les services financiers dans l'ensemble de l'ARC.

L'Agence a converti avec succès environ 31 000 mètres carrés louables d'économies d'espace réalisées antérieurement en 10,2 millions de dollars. Cela l'a amenée à utiliser l'espace existant de façon efficiente et de réduire au minimum l'utilisation des ressources publiques au cours de 2016-2017.

Technologie de l'information

Le service aux Canadiens et l'innovation étaient deux des principales priorités stratégiques de l'Agence tout au long de l'exercice 2016-2017. L'expertise de l'ARC dans les domaines de la technologie de l'information a été un élément essentiel lui ayant permis de réaliser ces priorités, d'être une administration fiscale et de prestations de calibre mondial, et de bien préparer ses applications afin de pouvoir traiter le volume de travail prévu lors de la période la plus occupée de l'année.

En 2016-2017, l'ARC a fait des progrès dans la livraison numérique de la correspondance externe et a inclus de nouveaux avis publiés par l'entremise de son service de courrier en ligne. Grâce à la technologie de l'information, l'Agence peut compter sur la capacité, la disponibilité et le rendement dont elle a besoin pour répondre à ses besoins opérationnels actuels et futurs et pour aider le gouvernement du Canada à respecter son engagement visant à offrir un service juste, utile et facile à utiliser.

Prix et partenariats

L'ARC s'emploie à établir et à maintenir des collaborations avec des partenaires internes et externes.

En novembre 2016, l'ARC a gagné deux prix de distinction de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Ces prix visaient à reconnaître les efforts déployés par l'Agence pour moderniser ses processus de dotation et pour aider les pays en voie de développement, par l'intermédiaire de la Plateforme de partage des connaissances en ligne, à concevoir et à maintenir un système fiscal efficace et à analyser les possibles cas d'inobservation. Ces prix sont la preuve que l'ARC se transforme en une administration fiscale et des prestations de calibre mondial.

Au cours de 2016-2017, l'ARC a collaboré avec plusieurs partenaires :

- > Emploi et Développement social Canada (EDSC), afin de faciliter la tâche des utilisateurs du service Mon dossier de l'ARC et Mon dossier Service Canada d'EDSC pour qu'ils puissent passer d'un service en ligne à l'autre sans avoir à ouvrir une session ou à valider leur identité pour chaque ministère.
- > Services partagés Canada, pour soutenir les besoins opérationnels de l'Agence tout en améliorant l'infrastructure sous-jacente de la technologie de l'information.
- > Services publics et Approvisionnement Canada, pour la préparation au lancement du premier système de gestion de cas partagés, qui a eu lieu en avril 2017 et qui répond aux impératifs du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Service internes¹

RESSOURCES FINANCIÈRES BUDGÉTAIRES (en dollars)



RESSOURCES HUMAINES (ETP)⁵

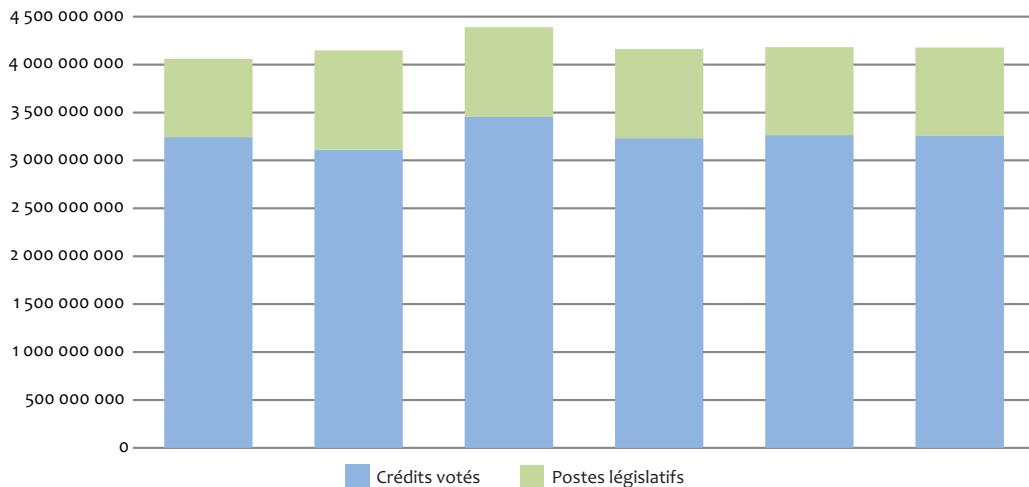


-
1. Une partie importante des dépenses et des ETP déclarés dans les Services internes est associée aux travaux liés aux technologies de l'information et comprend les activités menées pour le compte des programmes afin d'assurer la durabilité des systèmes de l'ARC.
 2. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2015-2016 où, conformément à l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.
 3. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
 4. L'augmentation est principalement attribuable aux dépenses liées à des projets d'investissement majeur, à des transferts de la charge de travail d'autres programmes associés au travail de la Technologie de l'information, à la consolidation de l'équipe des services consultatifs en gestion financière ainsi qu'à des initiatives annoncées dans le cadre du budget de 2016.
 5. Comprènent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.
 6. L'augmentation est principalement attribuable aux dépenses liées à des projets d'investissement majeur, à des transferts de charge de travail d'autres programmes pour des travaux de la technologie de l'information, au regroupement de l'équipe des services consultatifs en gestion financière ainsi qu'à des initiatives annoncées dans le budget de 2016.

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Tendances des dépenses de l'ARC (dollars)¹



	Réelles ²			Prévues		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Postes législatifs	817 112 935	1 034 149 642	936 635 156	930 152 344	918 896 981	917 376 246
Crédits votés	3 243 721 055	3 112 837 652	3 453 312 607	3 232 747 230	3 263 405 518	3 259 978 243
Total	4 060 833 990	4 146 987 294	4 389 947 763	4 162 899 574	4 182 302 499	4 177 354 489

¹ Le montant lié aux tendances dans les dépenses prévues comprend tous les crédits parlementaires (le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires 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 de 2016 sur le bois d'œuvre résineux, les versements d'allocations spéciales pour enfants, et la mise en place d'initiatives permettant d'accroître l'efficacité.

² Pour les exercices 2014-2015 à 2016-2017, le total des dépenses comprend également certains rajustements techniques, comme les rajustements de reports de l'ARC de l'exercice précédent pour le financement des indemnités de départ, des prestations parentales et des crédits de congé annuel. L'exercice 2014-2015 comprend aussi les dépenses liées aux paiements de transition ponctuels pour la mise en œuvre du modèle de paie en arrérages.

Les dépenses réelles pour l'exercice financier 2016-2017 affichent une augmentation considérable en raison des paiements rétroactifs associés aux hausses issues des négociations collectives pour les employés représentés par l'unité de négociation de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.

Au cours de la période de 2014-2015 à 2019-2020, les dépenses et crédits de l'ARC affichent une augmentation, laquelle s'explique en grande partie par le financement reçu pour la mise en œuvre et la gestion de diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux, les transferts de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour les services en matière d'installations et de biens immobiliers, les règlements salariaux, de même que par l'augmentation des autorités législatives de l'ARC à l'égard des versements d'allocations spéciales pour enfants. Ces augmentations ont été compensées en partie par des réductions prévues ou planifiées au chapitre du financement accordé pour la mise à niveau du système de traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers et l'administration de l'Accord de 2006 sur le bois d'œuvre résineux, de même que d'autres éléments divers, dont la diminution du financement des programmes de publicité gouvernementaux, le transfert des programmes de formation de l'ARC à l'École de la fonction publique du Canada et des changements apportés aux taux du régime de prestations aux employés.

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les services internes (en dollars)¹

Programmes et services internes (architecture d'alignement des programmes)	Réelles 2014-2015	Réelles 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Autorisations totales 2016-2017 ²	Prévues 2016-2017 ³	Réelles 2016-2017 ⁴	Prévues 2017-2018 ⁵	Prévues 2018-2019 ⁵	Programmes et services internes (Cadre ministériel des résultats)
Aide aux contribuables et aux entreprises ⁶	292 809 925	418 438 658	412 286 804	355 845 141	412 286 804	346 045 382			
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ⁷	640 377 518	606 377 627	503 182 149	559 488 174	503 182 149	546 965 711			
Observation en matière de déclaration	1 108 667 741	1 076 656 765	1 067 140 214	1 143 527 102	1 067 140 214	1 101 009 935			Impôts ^{6,7}
Recouvrements, observation et vérification	519 837 234	495 342 255	632 051 666	746 728 836	632 051 666	725 125 359			
Appels	204 406 362	181 214 477	185 568 739	211 148 563	185 568 739	200 449 698	2 737 078 407	2 748 402 606	
Programmes de prestations ⁸	351 409 527	449 400 252	434 832 503	482 883 861	434 832 503	475 216 775	487 819 400	498 060 088	Prestations ⁸
Ombudsman des contribuables	2 614 097	2 047 159	3 235 854	3 135 391	3 235 854	2 894 786	3 183 760	3 203 422	Ombudsman des contribuables
Total partiel	3 120 122 404	3 229 477 193	3 238 297 929	3 502 757 068	3 238 297 929	3 397 707 646	3 228 081 567	3 249 666 116	Total partiel
Services internes	940 711 586	917 510 101	847 420 254	1 119 312 641	847 420 254	992 240 117	934 818 007	932 636 383	Services internes
Total	4 060 833 990	4 146 987 294	4 085 718 183	4 622 069 709	4 085 718 183	4 389 947 763	4 162 899 574	4 182 302 499	Total
Moins : Revenus non fiscaux disponibles en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada	(166 085 289)	(169 032 577)	(166 604 106)	(163 733 679)	(166 604 106)	(163 733 679)	(165 720 262)	(147 517 192)	Moins : Revenus non fiscaux disponibles en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	457 024 404	463 246 580	S.O.	S.O.	452 470 955	512 443 686	466 944 402	467 291 590	Plus : Coût des services reçus à titre gracieux
Coût net	4 351 773 105	4 441 201 297	S.O.	S.O.	4 371 585 032	4 738 657 770	4 464 123 714	4 502 076 897	Coût net

¹ Les renseignements financiers budgétaires présentés dans ce document représentent les autorisations approuvées par le Parlement. Ils ne comprennent pas les montants recouvrés par l'ARC pour la prestation de services à Emploi et Développement social Canada dans le cadre de l'application du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi.

² Les autorisations totales de l'ARC ont augmenté de 536,4 M\$ ou de 13,1 % par rapport aux dépenses prévues figurant dans le Rapport sur les plans et les priorités. Cela découle principalement des augmentations associées au report des fonds de 2015-2016, des indemnités de départ, des prestations parentales, des crédits de congé annuel, du financement pour mettre en œuvre et administrer diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux de 2015 et 2016, des versements d'allocations spéciales pour les enfants, du financement pour l'administration de la taxe sur les produits et services, et du financement pour les hausses issues des négociations collectives.

³ Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés de 2015-2016 où, en vertu du l'article 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu au cours de l'exercice et est inclus uniquement dans les autorisations totales et les dépenses réelles.

⁴ Comptabilité de caisse modifiée, fondée sur les crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 141 et 142 du Rapport ministériel sur les résultats pour une explication de la façon dont les dépenses réelles se rapportent aux résultats des états financiers de l'ARC sur les activités de l'Agence.

⁵ Cela reflète la transition entre l'Architecture d'activités de programmes et le Cadre ministériel des résultats. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page 211.

⁶ Comprend les remboursements aux provinces en vertu de la Loi sur le droit à l'exportation de produits de bois d'œuvre, 2006 (dépenses prévues : 128 millions de dollars en 2016-2017; et 0 \$ en 2017-2018 et 2018-2019); (dépenses réelles : - 0,1 million de dollars en 2016-2017; 121,5 millions de dollars en 2015-2016; et - 15,1 millions de dollars en 2014-2015).

⁷ Comprend les paiements à Revenu Québec pour l'administration de la taxe sur les produits et services dans la province (dépenses réelles : 141,8 millions de dollars en 2016-2017; 142,3 millions de dollars en 2015-2016; et 142,1 millions de dollars en 2014-2015).

⁸ Comprend les versements d'allocations spéciales pour enfants (dépenses prévues : 289 millions de dollars en 2016-2017; 340 millions de dollars en 2017-2018; et 346 millions de dollars en 2018-2019); (dépenses réelles : 319,7 millions de dollars en 2016-2017; 309,2 millions de dollars en 2015-2016; et 214,8 millions de dollars en 2014-2015).

Les dépenses actuelles pour l'exercice financier 2016-2017 affichent une augmentation considérable en raison du nouveau financement accordé pour les mesures annoncées dans le Budget fédéral de 2016, ainsi que des paiements rétroactifs associés aux hausses issues des négociations collectives pour les employés représentés par l'unité de négociation de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.

Les crédits de l'ARC affichent une augmentation au cours de la période de planification (de 4,163 milliards de dollars en 2017-2018 à 4,182 milliards de dollars en 2018-2019), laquelle s'explique en grande partie par le financement reçu pour la mise en œuvre et la gestion des diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux et les rajustements effectués pour les services d'installations et de biens immobiliers, de même que par l'augmentation des autorités législatives de l'ARC à l'égard des versements d'allocations spéciales pour enfants. Ces augmentations ont été compensées en partie par la réduction des dépenses des recettes reçues dans le cadre de l'exercice des activités 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, de même que des réductions prévues au chapitre du financement accordé pour la mise à niveau du système de traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les services internes (équivalents temps plein (ETP))

Programmes et services internes (architecture d'alignement des programmes)	Réelles 2014-2015	Réelles 2015-2016	Prévues 2016-2017	Réelles 2016-2017	Prévues 2017-2018 ¹	Prévues 2018-2019 ¹	Programmes et services internes (Cadre ministériel des résultats)
Aide aux contribuables et aux entreprises ²	3 948	3 924	3 665	4 160	Impôts	29 934	
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ²	6 209	5 967	4 519	4 330			
Observation en matière de déclaration	9 790	9 766	9 663	9 632			
Recouvrements, observation et vérification ²	7 705	7 653	9 461	9 659			
Appels ²	1 868	1 671	1 646	1 748			
Programmes de prestations ²	1 253	1 287	1 545	1 299	1 592	1 586	Prestations
Ombudsman des contribuables	23	21	31	25	31	31	Ombudsman des contribuables
Total partiel	30 796	30 289	30 530	30 853	31 727	31 551	Total partiel
Services internes ²	7 765	7 688	7 348	7 875	7 665	7 444	Services internes
Total	38 561	37 977	37 878	38 728	39 392	38 995	Total

¹ Cela reflète la transition entre l'Architecture d'activités de programmes et le Cadre ministériel des résultats. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page 211.

² Comprendent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi.

La surévaluation de l'augmentation du nombre réel d'ETP en 2016-2017 découle principalement de la mise en œuvre et la gestion de diverses mesures annoncées dans le Budget fédéral de 2016.

La diminution du nombre d'ETP au cours de la période de planification (de 39 392 en 2017-2018 à 38 995 pour 2018-2019) découle principalement des réductions dans les dépenses des recettes reçues dans le cadre des activités 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, de même que pour les réductions prévues au chapitre des ETP associés aux projets d'investissements planifiés. Ces diminutions ont été compensées en partie par une augmentation du nombre d'ETP en relation avec diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les dépenses votées et les dépenses législatives de l'ARC, consultez les [Comptes publics du Canada 2017^x](#).

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2016-2017 avec le cadre pangouvernemental (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Secteur d'activités du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2016-2017
Aide aux contribuables et aux entreprises	Affaires gouvernementales	Transparent et responsable	346 045 382
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Affaires gouvernementales	Activités gouvernementales	546 965 711
Programmes de prestations	Affaires économiques	Emploi et sécurité du revenu	475 216 775
Observation en matière de déclaration	Affaires gouvernementales	Activités gouvernementales	1 101 009 935
Recouvrements, observation et vérification	Affaires gouvernementales	Activités gouvernementales	725 125 359
Appels	Affaires gouvernementales	Transparent et responsable	200 449 698
Ombudsman des contribuables	Affaires gouvernementales	Transparent et responsable	2 894 786

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	434 832 503	475 216 775
Affaires sociales	–	–
Affaires internationales	–	–
Affaires gouvernementales	2 803 465 426	2 922 490 871

Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses (dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	4 085 718 183
Dépenses prévues (selon le Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017)	4 085 718 183
Report des fonds non utilisés en 2015-2016	277 426 056
Financement pour mettre en oeuvre et administrer diverses mesures annoncées dans le Budget fédéral de 2016	144 756 834
Augmentations suite aux négociations collectives	98 362 002
Paiements des indemnités de départ, prestations parentales et crédits de congé annuel	65 581 901
Financement pour l'administration de la taxe sur les produits et services	30 000 000
Transfert de fonds de Services publics et approvisionnement Canada à la suite d'une diminution dans les services en matière d'installations	10 200 000
Financement pour mettre en oeuvre et administrer diverses mesures annoncées dans le Budget fédéral de 2015	7 541 870
Programmes de publicité du gouvernement	1 800 000
Rajustement à la prévision des versements législatifs aux provinces en vertu de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux, 2006	(125 600 000)
Rajustements de fin d'exercice aux autorisations législatives :	
• augmentation des versements en vertu de la Loi sur les allocations spéciales pour enfants pour les enfants admissibles sous la garde d'institutions et de parents nourriciers	30 659 267
• montants adjugés par la cour	530 013
• contributions aux régimes de prestations aux employés	306 044
• produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	160 629
• diminution dans la dépense des revenus disponibles résultant de la poursuite des activités de l'ARC	(2 870 427)
• diminution des versements aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	(2 509 802)
• autres rajustements mineurs	7 139
Autorisations totales à la fin de l'exercice	4 622 069 709

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2016-2017	Réels 2016-2017	Réels 2015-2016	Écart (réels 2016-2017 moins prévus 2016-2017)	Écart (réels 2016-2017 moins réels 2015-2016)
Total des charges	4 605 593 000	4 918 113 681	4 539 293 649	312 520 681	378 820 032
Total des revenus	473 097 000	533 965 158	489 925 033	60 868 158	44 040 125
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 132 496 000	4 384 148 523	4 049 368 616	251 652 523	334 779 907

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2016-2017 s'élevait à 4 384,1 millions de dollars, une augmentation de 334,8 millions de dollars par rapport au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 2015-2016, qui s'élevait à 4 049,4 millions de dollars.

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) représentent les coûts principaux de l'ARC, soit 75 % des charges totales. Le résiduel de 25 % est constitué de charges diverses telles que les coûts de services de la technologie de l'information (TI) et de locaux.

Les dépenses liées au personnel ont augmenté de 299,7 millions de dollars ou 9 % en 2016-2017. L'ARC a légèrement augmenté ses effectifs afin de mettre en œuvre les nouvelles initiatives annoncées dans le budget 2016, ce qui explique en partie l'augmentation des coûts de personnel. De plus, l'approbation de la convention collective de l'AFPC en octobre 2016 a aussi contribué à cette augmentation avec un nouveau crédit de congé non récurrent d'une semaine, un boni à la signature et des paiements de salaire rétroactifs qui ont été émis aux employés représentés. L'augmentation des dépenses de salaire a aussi augmenté le coût des régimes de soin de santé et dentaires, ce coût ayant aussi subi l'impact d'une hausse du taux de contribution en 2016-2017.

Les charges non relatives au personnel ont augmenté de 79,2 millions de dollars ou 7 % en 2016-2017. Cet écart s'explique principalement par une augmentation des coûts de réaménagement pour l'initiative de renouvellement en milieu de travail (40,4 millions de dollars) ainsi que par une augmentation des services de la TI fournis par Services partagés Canada (SPC) (24,3 millions de dollars).

Les revenus non fiscaux ont augmenté de 44,0 millions de dollars en 2016-2017 en raison de la facturation des coûts de salaire rétroactifs reliés à l'administration du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2017 (en dollars)

Information financière	2016-2017	2015-2016	Écart (2016-2017 moins 2015-2016)
Total des passifs nets	1 479 204 021	1 463 915 583	15 288 438
Total des actifs financiers nets	329 741 215	276 524 222	53 216 993
Dette nette de l'ARC	1 149 462 806	1 187 391 561	(37 928 755)
Total des actifs non financiers	411 843 222	414 775 828	(2 932 606)
Situation financière nette de l'ARC	737 619 584	772 615 733	(34 996 149)

Le passif a augmenté de 15,3 millions de dollars en 2016-2017. Ceci est partiellement attribuable à l'augmentation du passif de congés annuels due à un nouveau crédit de congé non récurrent d'une semaine introduit dans la nouvelle entente conclue entre l'ARC et l'AFPC. L'augmentation est aussi attribuable à la provision de salaires pour les conventions collectives expirées et à l'augmentation des services de la TI fournis par SPC. Cette augmentation a été contrebalancée en partie par une diminution des indemnités de départ aux employés expliquée par la cessation de l'accumulation des indemnités de départ accumulées pour les employés de l'AFPC en vertu de la nouvelle convention collective.

L'augmentation des actifs financiers est corrélée à des augmentations précises du passif, étant donné qu'une créance est créée pour le passif qui n'est pas réglé à la fin de l'exercice, mais pour lequel les appropriations ont été utilisées. Cette créance, la Somme à recevoir du Trésor, représente la somme nette que l'ARC est en droit de retirer du Trésor administré par le Receveur général du Canada sans utiliser des appropriations supplémentaires pour s'acquitter de ses obligations. Elle a augmenté de 42,5 millions de dollars en 2016-2017. Les avances et trop-payés de salaire découlant de la transition au système de paye Phénix ont également contribué à l'augmentation des actifs financiers.

Renseignements supplémentaires

Renseignements de l'ARC

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

Premier dirigeant : Bob Hamilton

Présidente du Conseil de direction : Suzanne Gouin

Portefeuille ministériel : Revenu national

Instrument habilitant : Loi sur l'Agence du revenu du Canada

www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/^{xi}

Année de création : 1999

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes de référence pour 2016-2017 de l'ARC.

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme	Sous-programme
Aide aux contribuables et aux entreprises	<ul style="list-style-type: none">Services et aide aux renseignements d'impôtRégimes enregistrésOrganismes de bienfaisance – Sécurité publique et lutte au terrorismePolitique, décisions et interprétationsOrganismes de bienfaisance
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	<ul style="list-style-type: none">Déclarations des particuliersDéclarations des entreprisesPaiementsAdministration de la taxe sur les produits et services au QuébecProgramme des divulgations volontaires
Observation en matière de déclaration	<ul style="list-style-type: none">International et grandes entreprisesPetites et moyennes entreprisesRecherche scientifique et développement expérimentalProgramme des enquêtes criminellesTPS/TVH
Recouvrements, observation et vérification	<ul style="list-style-type: none">Observation et vérificationRecouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux

- | | |
|--------|---|
| Appels | <ul style="list-style-type: none"> Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada/assurance-emploi Plaintes liées au service Allègement pour les contribuables |
|--------|---|

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit

Programme	Sous-programme
Programmes de prestations	<ul style="list-style-type: none"> Versements d'allocations spéciales pour les enfants – Paiement législatif Demandes de renseignements relatives aux prestations Administration des programmes de prestations

Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service

Programme	Sous-programme
Ombudsman des contribuables ¹	<ul style="list-style-type: none"> S.O.

¹ Pour obtenir plus de renseignements sur le rapport annuel de l'ombudsman des contribuables, veuillez consulter <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-annuels.htm>^{xii}.

Services internes

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

L'information à l'appui des résultats et des ressources humaines et financières liée aux programmes de niveau inférieur de l'ARC est disponible dans l'InfoBase.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles dans le site [Web de l'ARC](#)^{xiii}.

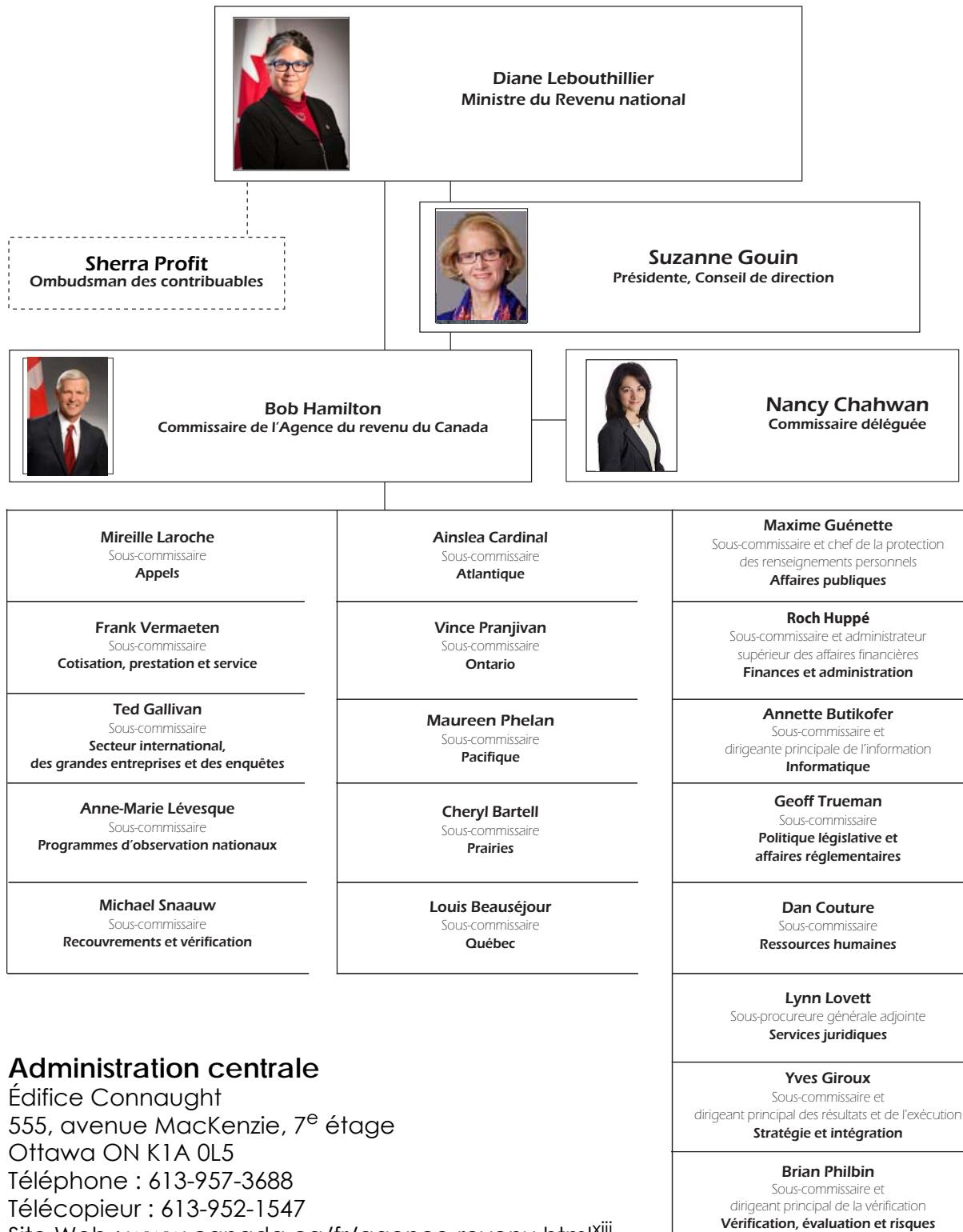
- > Audits et évaluations internes
- > Dépenses de projets
- > Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes
- > Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus
- > Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes

> Stratégie de développement durable de l'ARC

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales^{xiv}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation



Administration centrale

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7^e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547
Site Web : www.canada.ca/fr/agence-revenu.html^{xiii}

En date d'août 2017

Annexes

La gouvernance de l'Agence et le Conseil de direction

Les membres du Conseil de direction sont nommés par le gouverneur en conseil; le mandat du Conseil est établi dans la Loi sur l'Agence du revenu du Canada.

Le Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est composé de 15 membres nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur proposé par chaque province, d'un administrateur proposé par les trois territoires à tour de rôle et de deux administrateurs proposés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil apportent les diverses perspectives communautaires et des affaires des secteurs privé, public et sans but lucratif aux activités de l'ARC.

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada précise que le Conseil est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Il accomplit son rôle de supervision en collaboration avec la direction de l'ARC afin que l'ARC favorise une saine gestion et une prestation de services de qualité.

Priorités et réalisations du Conseil pour 2016-2017

En 2016-2017, le Conseil a rempli son rôle statutaire et a atteint ses objectifs dans les secteurs prioritaires, tels qu'ils sont énoncés dans le Plan d'entreprise 2016-2017 à 2018-2019.

Afin d'appuyer l'ARC durant la période visée par ce rapport, le Conseil a continué de surveiller les secteurs pour lesquels il a une responsabilité législative, conformément aux priorités du Conseil énoncées dans le Plan d'entreprise 2016-2017 à 2018-2019. Des détails sur les réalisations du Conseil dans les secteurs prioritaires sont fournis ci-dessous. (Remarque : La réunion du quatrième trimestre de 2016-2017 a eu lieu en avril 2017.)

En 2016-2017, plusieurs membres ont quitté le Conseil et d'autres les ont remplacés. Le commissaire du Revenu, M. Andrew Treusch, qui était à la fois un membre d'office du Conseil et le représentant principal de l'ARC au Conseil, a pris sa retraite de la fonction publique en juin 2016. Le nouveau commissaire du Revenu, M. Bob Hamilton, a été nommé le 1^{er} août 2016. Le taux de roulement a été élevé chez les membres indépendants du Conseil : M. Todd McCarthy (Ontario) a démissionné le 7 avril 2016, et Mme Fauzia Lalani (nommée par le gouvernement fédéral), M. Robert Manning (Nouveau-Brunswick) et M. Richard Daw (Terre-Neuve-et-Labrador) ont quitté le Conseil après des années de service exceptionnel. De nouveaux membres ont été nommés, et en date d'avril 2017, l'effectif du Conseil était complet. Les nouveaux membres se sont joints au Conseil dans cet ordre : Mme Mireille Saulnier (Nouveau-Brunswick), Mme France-Élaine Duranceau (nommée par le gouvernement fédéral), Mme Kathryn Bouey (Ontario), et Mme Dawn Dalley (Terre-Neuve-et-Labrador).

Orientation stratégique

Les priorités du Conseil dans le Plan d'entreprise 2016-2017 à 2018-2019 assuraient la continuité des précédents plans d'entreprise et s'alignaient en grande partie sur les priorités générales de l'ARC pour la période de planification. Comme pour les années précédentes, le service aux Canadiens, l'intégrité et la sécurité, la gestion des personnes et l'optimisation des ressources sont restés les objectifs stratégiques. L'innovation a été ajoutée aux priorités du Conseil.

Le Conseil s'est engagé à surveiller la façon dont l'ARC exécute le mandat de la ministre ainsi que la façon dont elle atteint les buts annoncés dans le budget de 2016 connus au moment de la création du Plan d'entreprise. Le budget de 2016 prévoyait des ressources considérables pour améliorer le service aux Canadiens, accroître le recouvrement de créances et lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal. Tout au long de l'année, le Conseil a concentré ses énergies sur l'évaluation des résultats découlant de ces investissements, conformément à l'accent mis sur les résultats par le gouvernement. Le Conseil a continué de peaufiner la manière dont il mesure le rendement à l'aide de son tableau de bord trimestriel du rendement pour suivre la progression de l'atteinte dans les meilleurs délais des buts de l'ARC.

Les membres indépendants du Conseil ont travaillé en collaboration avec deux commissaires en 2016-2017, ainsi qu'avec l'équipe de la haute direction de l'ARC. Le Conseil continue d'encourager la tenue de séances de perfectionnement des directeurs par les cadres de l'ARC. Le Conseil a également invité les équipes à célébrer leurs réalisations. Cette année, il a souligné le travail d'employés qui ont participé à la phase I de l'initiative de l'ARC visant le langage clair et simple pour la correspondance administrative externe.

Le Conseil a guidé l'élaboration du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020, en discutant des thèmes principaux dès juin 2016 et en donnant des conseils détaillés à l'égard du premier chapitre stratégique ainsi que des objectifs stratégiques du Conseil. Ces derniers continueront de s'aligner étroitement sur les priorités générales de l'ARC et les objectifs du gouvernement. Le Conseil a étudié une nouvelle structure plus conviviale du document et l'a adoptée.

Service aux Canadiens

Le Conseil a continué d'appuyer les efforts de l'ARC en vue d'améliorer les services offerts aux Canadiens. À cette fin, il a étroitement surveillé l'utilisation des fonds qui avaient été alloués dans le budget de 2016 pour que l'Agence se concentre davantage sur les Canadiens et les entreprises canadiennes. Il a également suivi attentivement les consultations « Pour mieux vous servir » menées auprès des petites et moyennes entreprises à l'échelle du Canada. Les membres ont été particulièrement heureux d'apprendre que les principaux intervenants et des employés de première ligne de l'ARC y avaient participé.

Le Conseil a veillé au respect du mandat de la ministre dans le cadre des initiatives de l'ARC en matière de service, lesquelles englobent la communication avec les Canadiens qui ne reçoivent pas les crédits d'impôt et les prestations auxquels ils ont droit; l'amélioration des interventions auprès des peuples autochtones (avec Emploi et Développement social Canada); et l'élargissement du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

Le Conseil a encouragé et accueilli favorablement l'accroissement continu de la gamme de services en ligne, qui comprend notamment un plus grand nombre de feuillets de renseignements sur le service Préremplir ma déclaration et des caractéristiques supplémentaires pour l'application mobile MesPrestations. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Conseil a également salué l'achèvement de la phase I du projet de correspondance administrative externe, qui vise à simplifier la correspondance destinée aux Canadiens. Il est satisfait de l'accroissement continu du taux de production de déclarations en ligne. En 2016, le taux de production en ligne des déclarations de revenus était de 86,1 %. Ainsi, sur les 24,4 millions de déclarations produites, 28,3 millions sont produites en ligne, ce qui représente une augmentation de 84 % par rapport à 2015. Le taux de production en ligne des déclarations de revenus des sociétés s'élevait à 89 %, dépassant de ce fait l'objectif de 85 %. Ainsi, sur les plus de 2,1 millions de déclarations produites, presque 2,4 millions sont produites en ligne. Enfin, les paiements en ligne s'élevaient à 80 %, dépassant la prévision de l'ARC de 78 %. Ainsi, sur les plus de 31 millions de paiements effectués, presque 39 millions de paiements ont été effectués en ligne.

Les membres ont passé en revue la version initiale du plan d'activités détaillé de la Direction générale des appels. Ce plan établit des objectifs ambitieux en réponse à la vérification du programme des oppositions réalisée par le Bureau du vérificateur général. Le Conseil a indiqué qu'il serait utile d'avoir des comptes rendus tous les trois mois pour veiller à ce que les objections formulées par les contribuables soient traitées dans les meilleurs délais. Il a également examiné à fond la perception des Canadiens à l'égard du caractère équitable du système fiscal et du service offert par l'ARC aux contribuables. Au cours de la dernière année, le Conseil a amorcé une discussion en vue de définir ce qu'est l'équité, notamment au moyen de descriptions proposées par l'ombudsman des contribuables. Il a également encouragé la réalisation de recherches sur l'opinion publique sur l'équité dans l'élaboration d'une culture de service axée sur le client.

Encore une fois, la réunion de planification annuelle du Conseil, qui a eu lieu en juin 2016, s'est articulée autour d'un thème central : le service aux Canadiens. Les membres ont reçu le greffier du Conseil privé, qui, lors du souper du Conseil, a parlé de l'atteinte des résultats et de la concrétisation des plans, de même que du changement de culture au sein d'une fonction publique à haut rendement.

Intégrité et sécurité

Le Conseil est tenu périodiquement à jour sur le programme de sécurité de l'ARC, notamment sur la sécurité de l'information, la sécurité personnelle, les enquêtes internes, la sécurité physique, la gestion des urgences et la gestion de l'identité et de l'accès. Il est également mis au courant du niveau de sensibilisation des employés aux politiques de sécurité de l'Agence. L'initiative de gestion de l'identité et de l'accès de l'ARC va bon train; le Conseil continue d'assurer la surveillance de ce projet de grande envergure. En outre, le Conseil reçoit régulièrement des comptes rendus sur la sécurité de la TI et la relation entre l'ARC et Services partagés Canada. Ces comptes rendus traitent de sujets tels que l'établissement des priorités des projets de l'ARC, la rapidité de leur exécution et leur réalisation. Les membres ont demandé à obtenir plus de renseignements sur la cybersécurité; ils ont été ravis d'apprendre, de la part des experts du gouvernement du Canada, que les mesures prises par l'ARC répondaient aux normes les plus élevées de l'industrie. Le Conseil a également approuvé le Plan stratégique en matière de TI de l'ARC pour 2016-2017 et 2018-2019, en soulignant la qualité du document.

Le Conseil a reçu la dernière version du Cadre d'intégrité de l'ARC en 2016-2017; il continue d'axer ses efforts sur les valeurs et l'éthique en ce qui concerne les employés. Un domaine d'intérêt particulier pour le Conseil est la question de l'après-mandat, question qu'il a étudiée en profondeur pour ensuite recommander et approuver la mise à jour des instruments de politique et des pratiques à l'ARC.

Gestion des personnes

Tel qu'il était prévu dans le Plan d'entreprise 2016-2017 à 2018-2019, le Conseil a encore une fois étudié puis approuvé un Plan de l'effectif de l'Agence sur trois ans, en plus d'avoir examiné le rendement des ressources humaines au moyen du rapport annuel sur les ressources humaines. Le Conseil a reçu des comptes rendus tous les trois mois qui portaient sur des thèmes liés à la gestion des personnes, à savoir l'effectif de l'ARC, les caractéristiques du milieu de travail de l'ARC, la planification de la relève et le recrutement au sein de l'Agence et les initiatives de modernisation des ressources humaines.

Le Conseil continue d'appuyer les efforts de recrutement pour veiller à ce que l'ARC dispose de l'effectif dont elle a besoin pour offrir un service axé sur le client dans les meilleurs délais. Ces efforts sont particulièrement importants compte tenu de l'augmentation de l'effectif de spécialistes prévue au budget de 2016 (p. ex. économistes comportementaux, analystes de données, juricomptables, gestionnaires de projet et vérificateurs) en vue de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal et d'améliorer le recouvrement. Le Conseil a également suivi de près les progrès réalisés au chapitre de l'initiative de renouvellement des services. Cette dernière consistait à centraliser le traitement dans les centres nationaux de vérification et de recouvrement en vue de moderniser les services d'observation, de recouvrement et de vérification.

Au nom du Conseil, le Comité des ressources humaines a recommandé au président du Conseil du Trésor d'approver deux mandats de négociation collective révisés avec l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada - Groupe Vérification, finances et sciences.

Le Conseil a également surveillé les défis imprévus liés à la gestion des personnes, dont celui de tenter d'apaiser les préoccupations des employés au sujet du système de paye Phénix. Le Conseil a joué un rôle de premier plan, enjoignant à l'ARC de résoudre les problèmes de façon équitable et de communiquer en temps opportun les mesures prises aux membres du personnel.

Innovation

Le Conseil suit avec grand intérêt les progrès réalisés sur le plan de l'innovation à l'Agence. Cette année, les membres ont reçu un compte rendu sur les initiatives « incitatives » dirigées par le Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées (LSEA). Ces initiatives, menées en collaboration avec différentes directions générales de l'ARC, consistaient à utiliser diverses techniques pour communiquer avec les contribuables (particuliers et entreprises) dans le but d'influencer leur comportement, de décourager l'inobservation et de réduire leur participation à l'économie clandestine. Des pratiques exemplaires sont en train d'émerger à la suite d'autres exercices incitatifs, comme celui qui encourageait les contribuables à utiliser Mon dossier.

Optimisation des ressources

Le Conseil a toujours l'importante responsabilité fiduciaire de surveiller les finances de l'ARC. Lorsque la ministre est venue rencontrer le Conseil (pendant la réunion du Comité de la vérification le 15 décembre 2016), elle a souligné l'importance de cet aspect du rôle du Conseil. Les membres ont examiné le plan d'investissement stratégique de l'année, qui a été très bien accueilli. Ils ont aussi examiné les tableaux de bord trimestriels de tous les grands projets de plus de 20 millions de dollars, les rapports trimestriels de gestion des ressources sur la position financière de l'ARC ainsi que les états financiers annuels de l'ARC. Le Conseil considère la gestion des ressources comme étant l'une des forces de l'ARC.

Dans le cadre de ses responsabilités fiduciaires, le Conseil a également examiné le plan d'action des risques relatif au Profil de risque d'entreprise en juin 2016, ainsi que le nouveau Profil de risque d'entreprise pour l'exercice qui commence en avril 2017. Le Comité de la vérification du Conseil a examiné régulièrement les évaluations et les vérifications internes, et il s'est concentré sur la vérification externe du programme de vérification interne de l'ARC, qui a lieu tous les cinq ans. À ce chapitre, l'ARC a obtenu la cote la plus élevée pouvant être donnée.

Conclusion

Le Conseil a atteint ses objectifs stratégiques pour 2016-2017. Le Conseil entend s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance fiduciaire et offrir une orientation et des conseils stratégiques à la haute direction de l'ARC. Le Conseil remercie M. Andrew Treusch pour ses années de service à la fonction publique, et apprécie déjà la collaboration constructive établie avec M. Hamilton. Comme toujours, le Conseil est reconnaissant de l'excellente collaboration et du fort soutien qu'il reçoit de la haute direction et des employés de l'ARC.

Composition du Conseil

Membres du Conseil en date du 1 septembre 2017.



Suzanne Gouin
MBA, IAS.A

Présidente, Conseil de direction
Hampstead, Québec
(nommé en août 2017 pour quatre ans)

Proposée par le gouvernement fédéral, Suzanne Gouin a une longue et riche expérience de cadre en médias et télécommunications. De 2002 à 2015, elle était présidente-directrice générale de TV5 Québec Canada (TV5), le radiodiffuseur canadien qui exploite la chaîne TV5 au Canada. Madame Gouin possède une expertise vaste et variée dans la mise en œuvre de processus et de solutions numériques. Elle a représenté TV5 en matière de réglementation et de relations gouvernementales, au Canada et sur la scène internationale. Avant de rentrer en fonctions à TV5, elle était vice-présidente aux publications économiques de Médias Transcontinental et directrice générale de la chaîne de télévision CJNT à Montréal, une division de CF Television Inc.

Madame Gouin est présidente du conseil d'administration du Printemps numérique, un organisme sans but lucratif ayant pour objectif de promouvoir la créativité de l'industrie numérique à Montréal. Madame Gouin est membre du conseil d'administration de Fonds numérique Bell depuis 2015; elle y préside le comité des ressources humaines et de la gouvernance. Elle siège également depuis 2008 au conseil d'administration d'Hydro Québec, où elle est membre des comités de ressources humaines, du comité de gouvernance et du comité de gestion financière du régime de retraite.

Diplômée en sciences politiques de l'Université Concordia, madame Gouin détient un MBA de la Richard Ivey School of Business de l'Université Western. Elle a complété le programme de formation d'administrateurs de l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS) et détient sa certification IAS.A, ce qui reflète son engagement de toujours envers l'excellence en administration de conseils.



**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.



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 agi 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.



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.



Dawn S. Dalley

Conception Bay South, Terre-Neuve-et-Labrador
(nommée en avril 2017 pour trois ans)

Nommée par la province de Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.), Dawn S. Dalley est la vice-présidente, Affaires réglementaires et services d'entreprise, de Newfoundland & Labrador Hydro. Elle est responsable d'un vaste éventail de services d'entreprise, y compris les affaires réglementaires, le service à la clientèle, l'efficacité énergétique, les ressources humaines et les relations de travail, la santé et la sécurité, les services environnementaux et les communications d'entreprise.

Chez Nalcor Energy, madame Dalley a agi à titre de vice-présidente, Relations de l'entreprise et services à la clientèle, de 2011 à 2016, et de gestionnaire, Communication d'entreprise et relations avec les actionnaires, de 2003 à 2011. Lors de son séjour à Nalcor, elle a également été responsable de la réputation de l'entreprise et des relations avec les intervenants clés.

Madame Dalley est actuellement présidente du sous-chapitre de T.-N.-L. du Forum international des femmes. Elle siège au Conseil du Manoir Ronald McDonald de T.-N.-L. où elle est membre des comités du développement et des communications, des ressources humaines, et de la gouvernance. Auparavant, elle a été présidente, Gouvernance et stratégie du Conseil de la Rivière Manuels et présidente du Conseil de la société de conservation de T. N.-L. Parmi ses expériences antérieures en tant que membre de conseils d'administration, elle a été membre d'Avalon Dragon Boating, du North Coast Community Health Council of British Columbia et du Prince Rupert Transition House Society.

Animatrice professionnelle homologuée, Dawn S. Dalley détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université Royal Roads, et un baccalauréat en relations publiques de l'Université Mount Saint Vincent. Elle est aussi détentrice d'un certificat en participation publique l'Association internationale de participation publique (IAP2).



**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.



Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard
(renouvelé en juin 2015 pour trois ans, en vigueur le 1^{er} 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.



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.



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.



**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.



**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.



**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.



Whitehorse, Yukon
(nommée en août 2017 pour 3 ans)

Proposé par le territoire du Yukon, Stan est un dirigeant d'entreprise expérimenté et agent du changement compétent avec de l'expérience en direction générale au sein d'entreprises axées sur les ressources et le marketing. Il est actuellement l'administrateur supérieur des affaires financières et le vice-président des services d'entreprise de Northwestel responsable des finances, des services d'entreprise et des services de transporteur. Il a déjà assumé des rôles de haute direction, notamment celui de président de Novartis Santé familiale Canada Inc. de 1998 à 2005, où il était responsable de la fabrication, du marketing et de la vente de plusieurs marques les plus vendues au Canada.

Stan est actuellement membre de Financial Executives International (FEI), un forum de leadership pour les dirigeants financiers, président de la Chambre de commerce de Whitehorse, membre du Conseil et du comité de la vérification de la Opimian Society, le plus grand club œnophile privé au Canada, et il est un ancien membre du Conseil à Novartis Canada.

En plus des désignations CPA et CA, M. Thompson détient un baccalauréat en arts avec spécialisation en économie de l'Université Western Ontario.



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 1^{er} 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.

Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité ainsi que la participation de chacun d'eux au cours de l'exercice 2016-2017.

Membres du Conseil	Conseil de direction (7 réunions) ¹	Comité de la vérification (3 réunions) ²	Comité de la gouvernance (3 réunions) ³	Comité des ressources humaines (3 réunions)	Comité des ressources (3 réunions)
Membres du Conseil présent durant tout l'exercice					
Myles Bourke	5/6	3/3	3/3		3/3
Rossana Buonpensiere	7/7		3/3	3/3	
Mark Dwor	6/6		3/3		3/3
Gerard J. Fitzpatrick	6/6	3/3			3/3
Norman G. Halldorson	7/7	3/3	3/3		
Susan Hayes	6/7	1/1	1/1	3/3	
Francine Martel-Vaillancourt	5/6	3/3		3/3	
Margaret Melhorn	6/6			3/3	3/3
Joyce Sumara	7/7	3/3			3/3
Richard (Rick) Thorpe	7/7	3/3	3/3	3/3	3/3
Membres qui se sont joints au Conseil en cours d'exercice					
Bob Hamilton	4/4 ⁴		1/1	2/2	2/2
Mireille A. Saulnier	4/4		2/2	1/1	
France-Élaine Duranceau	1/1	0/0 ⁵	1/1		
Kathryn A. Bouey	1/1			1/1	1/1
Membres qui ont quitté le Conseil en cours d'exercice					
Andrew Treusch	2/2			1/1	1/1
Fauzia Lalani	4/4		1/1		1/1
Richard J. Daw	6/6	3/3		3/3	
Taux moyen de présence par réunion	84/87=96 %	22/22=100 %	21/21=100 %	23/23=100 %	23/23=100 %

¹ Le total comprend toutes les réunions et téléconférences du Conseil, ainsi que la réunion de planification annuelle du Conseil. Il comprend également les réunions de novembre et de janvier concernant le plan d'entreprise. Tous les membres du Conseil avaient été invités à la téléconférence de novembre. Pour ce qui est de la téléconférence de janvier, seuls le président, le commissaire et les présidents des comités avaient été invités afin de terminer le rapport.

² Tous les membres du Conseil ont participé à la téléconférence sur les états financiers; elle est donc comptée comme une réunion de tous les membres du Conseil.

³ Le total comprend une téléconférence tenue pour discuter de l'évaluation ou des attentes liées au rendement du premier dirigeant.

⁴ La commissaire déléguée a participé aux réunions de septembre au nom du commissaire.

⁵ Représente les réunions du Conseil en avril 2017, qui seront comptabilisées dans le rapport de 2017-2018.

Taux de rémunération établis par le gouverneur en conseil¹

Fonction du membre	Honoraires annuels	Indemnité quotidienne
Président du Conseil	14 500 \$ - 17 100 \$	565 \$ - 665 \$
Président de comité	11 100 \$ - 13 000 \$	565 \$ - 665 \$
Directeur	7 300 \$ - 8 600 \$	475 \$ - 550 \$

¹ Source : www.appointments-nominations.gc.ca^{xv}

États financiers

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

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

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

Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'ARC veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités, et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation, ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2017 a été effectuée conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

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

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

Approuvé par:

Bob Hamilton

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

Ottawa (Ontario)

Le 28 août 2017

Roch Huppé

Administrateur supérieur des affaires
financières et sous-commissaire, Direction
générale des finances et de l'administration

Agence du revenu du Canada

États financiers – Activités de l'Agence



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport de l'Auditeur Indépendant

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

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Pour le vérificateur général du Canada,

Michael B. Robichaud, CPA, CA

Directeur principal

Le 28 août 2017

Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
État de la situation financière – Activités de l'Agence
au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2016
Passifs		
Salaires à payer	341 486	329 274
Créditeurs et charges à payer (note 4)	98 756	87 790
Congés annuels et compensatoires	212 148	189 038
Indemnités de départ aux employés (note 5e)	573 721	604 149
Indemnités de congé de maladie aux employés (note 5e)	253 093	253 665
Total des passifs	1 479 204	1 463 916
Actifs financiers		
Somme à recevoir du Trésor	311 560	269 109
Créances et avances (note 6)	18 181	7 415
Total des actifs financiers	329 741	276 524
Dette nette de l'agence	1 149 463	1 187 392
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	12 769	12 454
Immobilisations corporelles (note 7)	399 074	402 322
Total des actifs non financiers	411 843	414 776
Situation financière nette de l'agence	737 620	772 616

Passifs éventuels (note 12)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

28 août 2017

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

Date

28 août 2017

Susan Hayes, LL.B.
Présidente du Conseil de direction

Date

Agence du revenu du Canada
État des résultats et de la situation financière
nette de l'agence – Activités de l'Agence
exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2017	2016
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels
Charges (note 8)			
Services internes	1 220 307	1 219 288	1 143 400
Observation en matière de déclaration	1 164 486	1 184 686	1 175 996
Recouvrements, observation et vérification	858 143	1 006 004	836 071
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	590 640	629 323	600 744
Aide aux contribuables et aux entreprises	366 525	434 979	379 574
Appels	244 464	272 144	247 009
Programmes de prestations	157 512	168 597	154 287
Ombudsman des contribuables	3 516	3 093	2 213
Total des charges	4 605 593	4 918 114	4 539 294
Revenus non fiscaux (note 9)			
Services internes	158 189	163 509	167 592
Observation en matière de déclaration	38 830	21 025	20 637
Recouvrements, observation et vérification	187 484	257 041	222 821
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	46 684	49 241	40 288
Aide aux contribuables et aux entreprises	60 407	74 293	62 986
Appels	22 042	25 922	23 049
Programmes de prestations	23 171	20 601	22 095
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(63 710)	(77 667)	(69 543)
Total des revenus non fiscaux	473 097	533 965	489 925
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 132 496	4 384 149	4 049 369
Financement du gouvernement et transferts			
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	4 226 916	3 864 284	3 558 385
Variation des montants à recevoir du Trésor		42 451	(12 993)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	452 471	512 444	463 247
Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrearages		(44)	(506)
Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'autres ministères du gouvernement (AMG)		10	(11)
Total du financement du gouvernement et des transferts	4 679 387	4 419 145	4 008 122
(Surplus) coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	(546 891)	(34 996)	41 247
Situation financière nette de l'agence - début de l'exercice	772 616	772 616	731 369
Situation financière nette de l'agence - fin de l'exercice	225 725	737 620	772 616

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État de la variation de la dette nette de l'agence –
Activités de l'Agence
exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2017	2016
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels
(Surplus) coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	(546 891)	(34 996)	41 247
Variation des immobilisations corporelles			
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	96 841	89 102	93 664
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(95 613)	(89 076)	(83 842)
Produits de la cession d'immobilisations corporelles		(78)	(51)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(3 078)	(3 206)	(853)
Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'AMG		10	(11)
Total de la variation des immobilisations corporelles	<hr/> (1 850)	<hr/> (3 248)	<hr/> 8 907
Variation des charges payées d'avance		315	(84)
(Diminution) augmentation nette de la dette nette de l'agence	(548 741)	(37 929)	50 070
Dette nette de l'agence - début de l'exercice	1 187 392	1 187 392	1 137 322
Dette nette de l'agence - fin de l'exercice	<hr/> 638 651	<hr/> 1 149 463	<hr/> 1 187 392

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence
exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2016
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 384 149	4 049 369
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(89 076)	(83 842)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(3 206)	(853)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(512 444)	(463 247)
Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages	44	506
Variation des créances et avances	10 766	(2 738)
Variation des charges payées d'avance	315	(84)
Variation des salaires à payer	(12 212)	(62 248)
Variation des créditeurs et charges à payer	(10 966)	32 805
Variation des congés annuels et compensatoires	(23 110)	(594)
Variation des indemnités de départ aux employés	30 428	2 621
Variation des indemnités de congé de maladie aux employés	572	(6 923)
Encaisse utilisée par les activités d'exploitation	3 775 260	3 464 772
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	89 102	93 664
Produit de la cession d'immobilisations corporelles	(78)	(51)
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	89 024	93 613
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 864 284	3 558 385

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada

Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectifs

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

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

- a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et
- d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

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

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

- a) Services internes : fournit des services internes à travers l'ARC, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;
- b) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;
- c) Recouvrements, observation et vérification : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;
- d) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;
- e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;
- f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC;
- g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires; et
- h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

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

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

a) Crédits parlementaires

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La présentation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'État de la situation financière et l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. L'état des résultats prospectifs – Activités de l'Agence et ses notes complémentaires intégrés au Rapport sur les plans et priorités de 2016-2017 est la source d'information pour les résultats prévus dans les états financiers.

b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

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

c) Constatation des charges

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

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

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

e) Constatation des revenus

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

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

f) Congés annuels et compensatoires

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

g) Avantages sociaux futurs des employés

a) Régime de retraite

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

b) Régime de soins de santé et de soins dentaires

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

c) Indemnités de départ

Certains employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. Ces indemnités constituent pour l'ARC une obligation dont le règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. Le passif relatif aux indemnités gagnées par les employés de l'ARC est établi à partir d'information provenant des résultats d'une évaluation actuarielle fondée sur la méthode de répartition des indemnités au prorata du service. Des changements aux hypothèses actuarielles ainsi que des variations entre les résultats réels et les résultats prévus du régime d'indemnités de départ donnent lieu à des gains ou pertes actuariels. Ces gains ou pertes ne sont pas reconnus immédiatement mais sont amortis sur une base linéaire selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des employés à partir de l'exercice suivant celui au cours duquel ils ont été constatés. De plus, suite à une modification de régime, la constatation immédiate des pertes actuarielles nettes non constatées est exigée, pour un montant n'excédant pas la réduction correspondante de l'obligation au titre des prestations constituées; similairement, des gains nets actuariels non constatés sont constatés immédiatement pour un montant n'excédant pas l'augmentation correspondante de l'obligation au titre des prestations constituées. À la suite d'une compression de régime, les gains ou pertes actuariels nets non constatés, reliés à la partie de l'obligation qui a subi une compression de régime, sont reconnus immédiatement.

d) Indemnités de congé de maladie

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

h) Somme à recevoir du Trésor

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

i) Crédances et avances

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

j) Immobilisations corporelles

Tous les frais initiaux de 10 000 \$ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 \$ sont passés en charges. Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'ARC de fournir des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

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

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

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

k) Passif éventuel

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

l) Conversion des devises

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

m) Instruments financiers

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

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

n) Incertitude relative à la mesure

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

3. Crédits parlementaires

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi	3 589 124	3 268 072
Crédit 5 – Dépenses en capital	96 311	128 693
Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada	163 734	169 032
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	161	92
Charges législatives :		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	452 571	432 794
Paiements aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre ¹	(110)	121 481
Versements d'allocations spéciales pour enfants ¹	319 659	309 173
Autres	620	1 577
	<hr/> 4 622 070	<hr/> 4 430 914
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans l'exercice ultérieur ² :		
Crédit 1	(182 214)	(227 536)
Crédit 5	(21 438)	(49 890)
Crédits annulés :		
Crédit 1	(28 470)	(6 501)
Charges liées aux activités administrées ¹	<hr/> (319 557)	<hr/> (430 661)
	(551 679)	(714 588)
Total des crédits parlementaires utilisés	<hr/> 4 070 391	<hr/> 3 716 326

1 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre et la Loi sur les allocations spéciales pour enfants sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées. L'Accord sur le bois d'œuvre a expiré le 12 octobre 2015 et l'ARC continuera d'administrer les transactions post-expiration et ajustements conformément aux conditions de l'Accord.

2 En vertu de l'alinéa 60(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés.

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

	2017 (en milliers de dollars)	2016
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 384 149	4 049 369
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(89 076)	(83 842)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	1 641	3 131
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles	(3 271)	(899)
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(512 444)	(463 247)
Autres	(4 059)	(489)
	<u>(607 209)</u>	<u>(545 346)</u>
Variation des actifs touchant les crédits :		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 7)	89 102	93 664
Moins : variation de la capitalisation des dépenses d'années antérieures	(323)	486
Variation des charges payées d'avance	315	(84)
Variation des avances et trop-payés de salaire	7 979	-
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages	44	506
	<u>97 117</u>	<u>94 572</u>
Variation des besoins de financement futurs :		
Salaires, congés annuels et compensatoires	1 542	(45 488)
Indemnités de départ aux employés	30 428	2 621
Indemnités de congé de maladie aux employés	572	(6 923)
	<u>32 542</u>	<u>(49 790)</u>
Revenus non fiscaux réutilisables (note 9)	163 792	167 521
Total des crédits parlementaires utilisés	<u>4 070 391</u>	<u>3 716 326</u>

4. Créditeurs et charges à payer

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

	2017 (en milliers de dollars)	2016
Créditeurs et charges à payer - tiers	58 113	57 287
Créditeurs et charges à payer - apparentés	40 643	30 503
	<u>98 756</u>	<u>87 790</u>

5. Avantages sociaux futurs des employés

a) Régime de retraite

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

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

Chaque groupe a un taux de cotisation distinct. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC pour les membres du groupe 1 représente environ 1,12 fois (1,25 fois en 2015-2016) les cotisations des employés et, pour les membres du groupe 2, environ 1,08 fois (1,24 fois en 2015-2016) les cotisations des employés.

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	315 306	298 325
Cotisations des employés	282 328	238 747

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

b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

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

c) Indemnités de départ

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

Le 31 octobre 2016, à la suite des négociations sur la convention collective, l'accumulation des indemnités de départ pour les départs volontaires a cessé pour le dernier groupe d'employés admissible à accumuler des indemnités de départ. Les employés assujettis à ces modifications ont eu la possibilité d'être immédiatement payés la valeur totale ou partielle des indemnités obtenues à ce jour ou de recevoir la valeur totale ou restante des indemnités à leur départ de la fonction publique.

Au 31 mars 2017, aucun paiement de règlement relié à la compression des indemnités n'a été émis. Cette compression de régime a entraîné la constatation immédiate d'une perte actuarielle nette non constatée antérieurement de 11,1 millions de dollars. Tout en éliminant son accumulation d'indemnités de départ, l'ARC a également modifié sa méthode pour calculer les indemnités de départ versées à ses employés. La modification au régime résulte de l'élimination des indemnités de départ qui sont maintenant calculées à laide du service exact du membre à la cessation, donc des années partielles sont maintenant incluses dans le calcul.

d) Indemnités de congé de maladie

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

e) Évaluation des avantages sociaux futurs

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

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

	Indemnités de départ 2017	Indemnités de départ 2016	Indemnités de congé de maladie 2017	Indemnités de congé de maladie 2016
	(en milliers de dollars)			
Obligations au titre des prestations constituées des employés au début de l'exercice	615 028	629 399	239 887	214 600
Prestations constituées	23 740	27 622	40 008	36 164
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 8)	14 035	14 826	5 552	5 177
Prestations versées	(33 323)	(50 876)	(37 017)	(34 011)
Modification au régime	6 719	-	-	-
Compression au régime	(49 493)	-	-	-
(Gain)/perte actuariel	(23 858)	(5 943)	(12 266)	17 957
Obligations au titre des prestations constituées des employés à la fin de l'exercice	552 848	615 028	236 164	239 887
Plus : Gain/(perte) actuariel non amorti net	20 873	(10 879)	16 929	13 778
Passifs au titre des avantages sociaux des employés	573 721	604 149	253 093	253 665
<hr/>				
Dépenses de prestations¹				
Prestations constituées	23 740	27 622	40 008	36 164
Modification au régime	6 719	-	-	-
Compression au régime	(49 493)	-	-	-
Pertes actuarielles comptabilisés suivant les compressions aux régimes	11 099	-	-	-
Amortissement de (gain)/perte actuariel net comptabilisé en fin d'exercice	(3 205)	1 557	(9 115)	(2 565)
Total des dépenses de prestations	(11 140)	29 179	30 893	33 599

¹ Ces dépenses représentent les indemnités de départ et de congé de maladie qui sont incluses dans la catégorie des Autres avantages et indemnités dans la note 8.

Après le 31 mars 2017, 245 million de dollars en paiements pour indemnités de départ ont été émis aux employés qui ont choisi d'encaisser la totalité ou une partie de leur indemnité de départ accumulée.

f) Hypothèses actuarielles

Des hypothèses actuarielles sont utilisées pour évaluer les obligations au titre des indemnités de départ et de congés de maladie constituées aux employés et comprend des estimations du taux d'actualisation et de croissance annuelle des salaires. Ces hypothèses sont examinées au 31 mars de chaque année et sont basées sur les meilleures estimations de la direction. L'évaluation actuarielle au 31 mars 2017 pour les obligations des indemnités de départ et de congé de maladie a utilisé un taux d'actualisation de 2,4 % et une croissance des salaires de 1,9 % - 2,6 % (2,3 % et 2,2 % - 2,6 % respectivement au 31 mars 2016). La durée moyenne estimative du reste de la carrière active est de 11,5 années pour les indemnités de départ et de 13,19 années pour les indemnités de congé de maladie au 31 mars 2017 (11,6 années et 13,2 années respectivement au 31 mars 2016).

g) Analyse de sensibilité

Des variations dans les hypothèses peuvent causer des augmentations ou des diminutions importantes dans l'estimation des obligations au titre des prestations constituées des employés. Le tableau suivant illustre les effets possibles d'un écart de 1 % dans les hypothèses actuarielles principales, étant le taux d'actualisation et la croissance des salaires.

	Indemnités de départ		Indemnités de congé de maladie	
	2017	2016	2017	2016
(en milliers de dollars)				
Effet potentiel sur les obligations au titre des prestations constituées des employés dû à :				
Augmentation de 1 % du taux d'actualisation	(21 065)	(52 736)	(14 240)	(14 647)
Diminution de 1 % du taux d'actualisation	24 575	61 952	16 185	16 666
Augmentation de 1 % de la croissance des salaires	24 324	61 192	18 470	18 937
Diminution de 1 % de la croissance des salaires	(21 261)	(53 128)	(16 524)	(16 926)

6. Crédances et avances

	2017	2016
(en milliers de dollars)		
Trop-payés de salaire	6 558	1 930
Crédances - apparentés	6 522	4 691
Avances à des employés	3 812	396
Crédances - tiers	2 207	950
	19 099	7 967
Moins : provision pour créances douteuses	(918)	(552)
Total des crédances et avances	18 181	7 415

7. Immobilisations corporelles

Catégorie d'immobilisations corporelles	Coût				
	Solde d'ouverture	Acquisitions	Cessions	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	7 410	691	(835)	(7)	7 259
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	1 005 546	87 489	(14 867)	(114)	1 078 054
Véhicules et autres moyens de transport	1 647	88	(182)	-	1 553
Matériel lié aux technologies de l'information	7 509	834	(115)	-	8 228
Total	1 022 112	89 102	(15 999)	(121)	1 095 094
Amortissement cumulé					
Catégorie d'immobilisations corporelles	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Cessions	Transferts à d'AMG	Solde de fermeture
	(en milliers de dollars)				
	4 488	513	(609)	(10)	4 382
Matériel, outillage et ameublement	608 101	87 944	(11 822)	(114)	684 109
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	1 153	200	(169)	(7)	1 177
Véhicules et autres moyens de transport	6 048	419	(115)	-	6 352
Total	619 790	89 076	(12 715)	(131)	696 020
Catégorie d'immobilisations corporelles	Valeur comptable nette - 2017		Valeur comptable nette - 2016		
	(en milliers de dollars)				
			2 877	2 922	
Matériel, outillage et ameublement			393 945	397 445	
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)			376	494	
Véhicules et autres moyens de transport			1 876	1 461	
Matériel lié aux technologies de l'information			399 074	402 322	

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 105,5 millions de dollars au 31 mars 2017 (122,9 millions de dollars au 31 mars 2016).

8. Information sectorielle – Charges

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2, Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les charges engagées pour les principales activités de programme, par principaux articles de dépenses. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

9. Information sectorielle – Revenus non fiscaux

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2, Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les revenus non fiscaux générés pour les principales activités de programme, par principaux types de revenus non fiscaux. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

	Services internes	Observation en matière de déclaration	Recouvrements, observation et vérification	Cotisations des paiements	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	2017	2016
								(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1									
Frais d'administration de la Loi sur l'assurance-emploi	29 377	-	103 831	13 928	38 325	11 815	783	198 059	179 196
Frais d'administration du Régime de pensions du Canada	28 007	-	99 774	16 392	21 771	6 170	-	172 114	143 208
Revenus non fiscaux réutilisables	57 384	-	203 605	30 320	60 096	17 985	783	370 173	322 404
Frais d'administration - provinces et territoires	48 571	15 921	17 194	10 182	664	3 704	16 001	112 237	110 387
Frais de services	42 866	562	111	2 346	583	-	2 039	48 507	53 722
Divers revenus réutilisables	321	456	-	5	2 231	-	35	3 048	3 412
Total des revenus non fiscaux ayant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	91 758	16 939	17 305	12 533	3 478	3 704	18 075	163 792	167 521
Revenus non fiscaux non réutilisables									
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	14 105	4 086	36 131	6 388	10 719	3 545	1 743	76 717	65 633
Divers revenus non fiscaux	262	-	-	-	-	688	-	950	3 890
Total des revenus non fiscaux ayant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	14 367	4 086	36 131	6 388	10 719	4 233	1 743	77 667	69 543
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement									
Total des revenus non fiscaux	149 142	16 939	220 910	42 853	63 574	21 689	18 858	533 965	489 925

10. Opérations entre apparentés

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires - Secrétariat du Conseil du Trésor	283 421	237 736
Services de technologie de l'information - Services partagés Canada	179 474	179 474
Services juridiques - Justice Canada	41 186	37 668
Services de la paye - Services publics et Approvisionnement Canada	4 576	4 515
Services de vérification - Bureau du vérificateur général du Canada	2 602	2 600
Indemnités pour accidents du travail - Emploi et Développement social Canada	1 185	1 254
Total	512 444	463 247

11. Conseil de direction

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	305	262
Frais de voyage	94	80
Services professionnels et autres charges	62	62
	461	404
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	593	572
Total	1 054	976

12. Passifs éventuels

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. Le montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisé dans les créditeurs et charges à payer, basé sur la meilleure estimation actuelle de la contrepartie nécessaire pour régler les passifs présents à la fin de la période considérée, en tenant compte des risques et des incertitudes entourant les passifs. L'ampleur de ces cas n'est pas divulguée puisque cela pourrait avoir un effet défavorable sur leur dénouement.

Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2017, ces passifs éventuels ont été estimés à 91,5 millions de dollars (11,8 millions de dollars au 31 mars 2016) qui est basé sur la meilleure estimation de la direction déterminée cas par cas.

13. Gestion des risques financiers

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

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

Le risque de crédit est le risque qu'un tiers devant une somme d'argent à l'ARC ne puisse pas s'acquitter de son obligation, créant une perte financière pour l'ARC. L'exposition maximale de l'ARC au risque de crédit s'est élevé à 18,2 millions de dollars en date du 31 mars 2017 (7,4 millions de dollars au 31 mars 2016), qui est égale à la valeur comptable de ses créances et avances. Puisque la grande majorité des créances et avances de l'ARC est soit avec d'autres ministères du gouvernement ou avec des employés, le risque de crédit est faible.

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

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

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

14. Chiffres correspondants

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

Discussion et Analyse des États Financiers – Activités de l'Agence (non-audité)

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires non audités sur les activités de l'Agence, fondé sur une comptabilité d'exercice, ayant trait à des sujets inclus dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Capacité de fournir des services

L'effectif de l'ARC d'approximativement 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de l'exercice 2016-2017, cet effectif était composé en moyenne de 77 % d'employés permanents, 21 % d'employés à terme et 2 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (30 %), administration centrale (26 %), Prairies (14 %), Québec (12 %), Pacifique (10 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans de multiples bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes pour soutenir ces programmes.

La fonction de la technologie de l'information (TI) de l'ARC est indispensable à sa capacité d'offrir des services aux Canadiens. Elle comprend une importante infrastructure de la TI, gérée principalement par Services partagés Canada, et comprend le développement et l'entretien d'applications au sein d'un environnement informatique réparti.

Gestion du risque

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

De plus amples détails sur la GRE à l'ARC sont abordés dans le présent Rapport sur les résultats ministériels. Cette discussion et analyse des états financiers élaborera sur des risques financiers précis tout au long de son contenu, le cas échéant.

Faits saillants financiers

L'ARC a reçu un financement progressif sur cinq ans afin de mettre en œuvre un certain nombre de mesures annoncées dans le budget 2016, soit investir 185,8 millions de dollars pour des services axés sur la clientèle offerts aux Canadiens et aux entreprises canadiennes; 444,4 millions de dollars pour la lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal; et 351,6 millions de dollars pour améliorer le recouvrement de l'impôt. Le budget 2016 prévoit également un financement pour diverses initiatives de moins grande envergure au cours de la même période. En 2016-2017, l'ARC a utilisé 89 % du financement supplémentaire, et a atteint les objectifs établis.

Le 25 octobre 2016, l'ARC et le syndicat des employés de l'impôt de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) ont signé une nouvelle convention collective qui s'applique à plus de 70 % des employés de l'ARC. Les dispositions de la nouvelle convention collective couvrent une période de quatre ans à compter du 1^{er} novembre 2012. En conséquence, l'ARC a émis en 2016-2017 des paiements de salaire rétroactifs d'un montant de plus de 230 millions de dollars aux employés représentés par l'AFPC.

L'ARC a fonctionné conformément aux autorisations approuvées par le Parlement pour 2016-2017, avec un report des fonds de 203,7 millions de dollars. Ces fonds inutilisés, disponibles pour 2017-2018, étaient en grande partie prévus et représentent un élément essentiel de la stratégie actuelle de gestion des ressources afin d'aborder les engagements financiers connus et les nouveaux défis en matière de financement.

Une grande partie du report de fonds est mis de côté pour couvrir les montants des hausses salariales issues des négociations collectives et conditions d'emploi expirés en date du 31 mars 2017. Plus précisément, elle comprenait une provision permettant davantage d'augmentations économiques liées aux taux acceptés de rémunération de 2014 et de 2015 conformément aux termes de la convention collective de l'AFPC la plus récente. Il comprend également des provisions pour les hausses salariales dans le cadre des conventions collectives entre l'ARC et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC) et l'AFPC qui sont venues à échéance en décembre 2014 et octobre 2016 respectivement. Une autre composante importante de l'utilisation prévue de ce report de fonds est pour le plan d'investissement stratégique financé à l'interne. Les projets importants de la TI peuvent faire face à des défis en raison de leur nature complexe et de leur longue durée, et par conséquent, requièrent de la flexibilité en ce qui concerne le choix du moment de l'utilisation des ressources.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise continuellement ses plans et priorités afin de veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources gouvernementales et à l'atteinte de ses résultats opérationnels. En 2016-2017, la majorité des principaux objectifs de rendement ont été atteints ou dépassés.

Discussion et analyse

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

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2016-2017 s'élevait à 4 384,1 millions de dollars, une augmentation de 334,8 millions de dollars par rapport au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 2015-2016, qui s'élevait à 4 049,4 millions de dollars.

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

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

	2017	2016	Écart
	(en milliers de dollars)		
Personnel	3 673 178	3 373 527	299 651
Matériel et services de TI	389 255	352 817	36 438
Locaux	358 228	315 216	43 012
Services professionnels et d'affaires excluant TI	147 381	138 004	9 377
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec	141 821	142 275	(454)
Transport	118 991	125 796	(6 805)
Autres	89 260	91 659	(2 400)
Total des charges	4 918 114	4 539 294	378 820
Moins : Revenus non fiscaux	533 965	489 925	44 040
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 384 149	4 049 369	334 780

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) représentent les coûts principaux de l'ARC, soit 75 % des charges totales. Le résiduel de 25 % est constitué de charges diverses telles que les coûts de services de la technologie de l'information (TI) et de locaux.

Les dépenses liées au personnel ont augmenté de 299,7 millions de dollars ou 9 % en 2016-2017. L'ARC a légèrement augmenté ses effectifs afin de mettre en œuvre les nouvelles initiatives annoncées dans le budget 2016, ce qui explique en partie l'augmentation des coûts de personnel. De plus, l'approbation de la convention collective de l'AFPC en octobre 2016 a aussi contribué à cette augmentation avec un nouveau crédit de congé non récurrent d'une semaine, un boni à la signature et des paiements de salaire rétroactifs qui ont été émis aux employés représentés. L'augmentation des dépenses de salaire a aussi augmenté le coût des régimes de soin de santé et dentaires, ce coût ayant aussi subi l'impact d'une hausse du taux de contribution en 2016-2017.

Les charges non relatives au personnel ont augmenté de 79,2 millions de dollars ou 7 % en 2016-2017. Cet écart s'explique principalement par une augmentation des coûts de réaménagement pour l'initiative de renouvellement en milieu de travail (40,4 millions de dollars) ainsi que par une augmentation des services de la TI fournis par Services Partagés Canada (SPC) (24,3 millions de dollars).

Les revenus non fiscaux ont augmenté de 44,0 millions de dollars en 2016-2017 en raison de la facturation des coûts de salaire rétroactifs reliés à l'administration du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi.

Situation financière

La variation dans la situation financière nette de l'Agence par rapport à celle de l'année précédente est la suivante :

Figure 2 : État de la situation financière

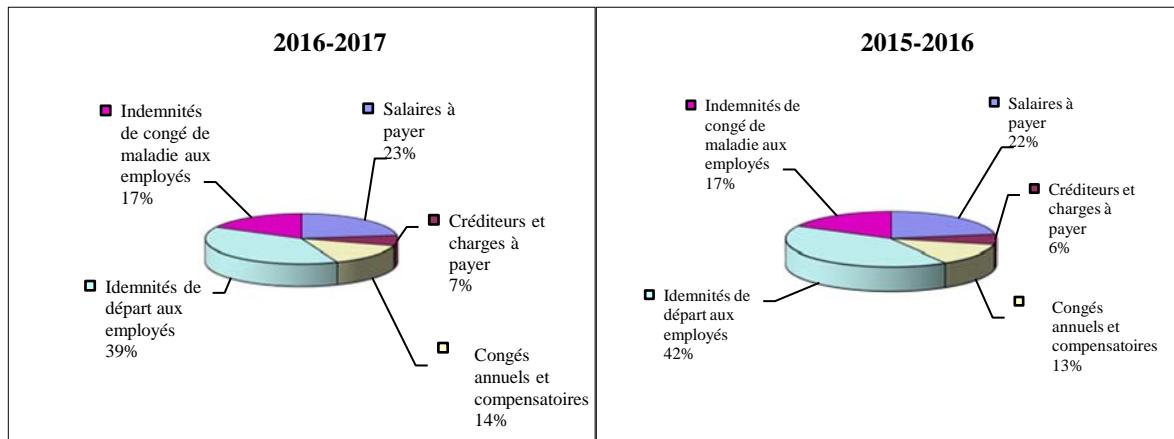
	2017	2016	Écart
	(en milliers de dollars)		
Passifs	1 479 204	1 463 916	15 288
Actifs financiers	329 741	276 524	53 217
Dette nette de l'agence	1 149 463	1 187 392	(37 929)
Actifs non financiers	411 843	414 776	(2 932)
Situation financière nette de l'agence	737 620	772 616	(34 996)

Passifs

Le passif a augmenté de 15,3 millions de dollars en 2016-2017. Ceci est partiellement attribuable à l'augmentation du passif de congés annuels due à un nouveau crédit de congé non récurrent d'une semaine introduit dans la nouvelle entente conclue entre l'ARC et l'AFPC. L'augmentation est aussi attribuable à la provision de salaire pour les conventions collectives expirées et à l'augmentation des services de la TI fournis par SPC. Cette augmentation a été contrebalancée en partie par une diminution des indemnités de départ aux employés expliquée par la cessation de l'accumulation des indemnités de départ accumulées pour les employés de l'AFPC en vertu de la nouvelle convention collective.

Les indemnités de départ aux employés demeurent l'obligation la plus importante de l'ARC, tel qu'illustré dans le tableau ci dessous. Les employés représentés par l'AFPC ont eu la possibilité d'encaisser immédiatement leurs indemnités de départ accumulées dans le cadre de la nouvelle convention collective en 2016-2017. Ceux qui ont choisi un encaissement immédiat ont commencé à recevoir leurs indemnités de départ au début de l'exercice financier suivant. Par conséquent, le passif au titre des indemnités de départ sera réduit de façon significative en 2017-2018.

Figure 3 : Passif par catégorie



Les indemnités de congé de maladie et de départ aux employés représentent 56 % du passif total de l'ARC en 2016-2017. Il s'agit d'un passif important, qui exige l'utilisation d'estimations et d'hypothèse de la direction afin de déterminer leur valeur actuelle au 31 mars chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'inexactitude pour la situation financière de l'ARC, lorsque le passif réel et les dépenses connexes peuvent varier considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef, qui lui présente un rapport d'évaluation actuarielle chaque année, dans lequel il aborde les hypothèses actuarielles et la méthode utilisées pour déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages aux employés. Les hypothèses actuarielles qu'utilise l'ARC sont conformes à celles du gouvernement du Canada.

Actifs financiers

L'augmentation des actifs financiers est corrélée à des augmentations précises du passif, étant donné qu'une créance est créée pour le passif qui n'est pas réglé à la fin de l'exercice, mais pour lequel les appropriations ont été utilisées. Cette créance, la Somme à recevoir du Trésor, représente la somme nette que l'ARC est en droit de retirer du Trésor administré par le Receveur général du Canada sans utiliser des appropriations supplémentaires pour s'acquitter de ses obligations. Elle a augmenté de 42,5 millions de dollars en 2016-2017. Les avances et trop-payés de salaire découlant de la transition au système de paye Phénix ont également contribué à l'augmentation des actifs financiers.

Actifs non financiers

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 96,3 millions de dollars au cours de l'exercice 2016-2017 (128,7 millions de dollars en 2015-2016), dont un total de 21,4 millions de dollars (49,9 millions de dollars en 2015-2016) demeure disponible aux fins d'utilisation dans les années futures, conformément à la stratégie de gestion des ressources plurianuelle de l'ARC.

La valeur comptable nette des immobilisations corporelles est demeurée relativement stable en 2016-2017 et elle affiche une diminution nette de 3,2 millions de dollars. La grande majorité des immobilisations corporelles détenues par l'ARC sont liés à la TI, particulièrement les logiciels développés à l'interne. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'un éventail complet de programmes fiscaux et de prestations au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, l'ARC a des besoins en logiciels spécialisés qui sont principalement réalisés à l'interne, par l'élaboration d'applications personnalisées à l'interne par les employés de l'ARC.

Afin d'accorder la priorité aux décisions d'investissement relatives aux logiciels développés à l'interne et de soutenir une gestion efficace des ressources, le Comité des finances (CF) de l'ARC supervise les projets d'investissement de plus d'un million de dollars. Tous les projets présentés au CF doivent posséder une attestation officielle de la Division de la GRE selon laquelle un processus de gestion du risque de l'ARC a été suivi et que la présentation contient des renseignements fiables sur les risques. Le processus d'attestation se déroule à diverses étapes de l'exécution du projet. Des renseignements sur les risques de l'entreprise sont également utilisés afin d'alimenter l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC, un plan à long terme pour les investissements futurs importants. L'harmonisation avec les priorités décrites dans le Profil des risques de l'entreprise de l'ARC est l'un des points de considérations utilisé pour guider l'établissement des priorités pour les initiatives.

Comparaison d'information financière sur cinq exercices

Les tableaux suivants présentent une comparaison d'information financière sur cinq exercices basée sur les principes comptables décrits dans la note 2 aux états financiers audités.

Figure 4 : État de la situation financière

	2013	2014	2015	2016	2017
(en milliers de dollars)					
Passifs					
Salaires à payer	84 546	129 589	267 026	329 274	341 486
Créditeurs et charges à payer	118 466	94 901	120 595	87 790	98 756
Congés annuels et compensatoires	187 625	189 672	188 444	189 038	212 148
Indemnités de départ aux employés	580 511	570 114	606 770	604 149	573 721
Indemnités de congé de maladie aux employés	235 200	243 700	246 742	253 665	253 093
Total des passifs	1 206 348	1 227 976	1 429 577	1 463 916	1 479 204
Actifs financiers					
Somme à recevoir du Trésor	132 003	163 405	282 102	269 109	311 560
Créances et avances	37 415	6 678	10 153	7 415	18 181
Total des actifs financiers	169 418	170 083	292 255	276 524	329 741
Dette nette de l'agence	1 036 930	1 057 893	1 137 322	1 187 392	1 149 463
Actifs non financiers					
Charges payées d'avance	10 350	11 963	12 538	12 454	12 769
Immobilisations corporelles	391 779	386 327	393 415	402 322	399 074
Total des actifs non financiers	402 129	398 290	405 953	414 776	411 843
Situation financière nette de l'agence	634 801	659 603	731 369	772 616	737 620

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

Figure 5 : Information sectorielle – Charges

	2013	2014	2015	2016	2017
(en milliers de dollars)					
Personnel :					
Salaires	2 381 913	2 408 276	2 420 180	2 406 841	2 644 181
Autres avantages et indemnités	979 491	979 750	995 625	966 686	1 028 997
	3 361 404	3 388 026	3 415 805	3 373 527	3 673 178
Services professionnels et d'affaires	368 636	372 352	370 037	375 812	414 485
Locaux	348 320	349 810	331 325	315 216	358 228
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	142 222	142 772	142 133	142 275	141 821
Transports et communications	126 048	115 408	125 987	127 699	119 354
Amortissement des immobilisations corporelles	70 131	75 040	79 171	83 843	89 076
Autres services et charges	39 120	28 726	42 573	35 368	36 452
Achats de matériel	25 788	17 056	18 747	17 461	21 266
Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées	24 749	21 526	25 476	20 003	19 587
Services de réparation et d'entretien	30 274	17 102	21 358	20 143	17 688
Fournitures et approvisionnements	23 951	20 094	19 229	19 794	17 356
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	8 815	8 805	7 710	4 865	4 001
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	2 789	2 204	5 584	899	3 271
Location de matériel	2 755	3 162	2 358	2 389	2 351
Total des charges	4 575 002	4 562 083	4 607 493	4 539 294	4 918 114

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

Figure 6 : Information sectorielle – Revenus non fiscaux

	2013	2014	2015	2016	2017
(en milliers de dollars)					
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1					
Frais d'administration de la Loi sur l'assurance-emploi	182 573	182 794	174 319	179 196	198 059
Frais d'administration du Régime de pensions du Canada	147 718	147 771	141 225	143 208	172 114
	330 291	330 565	315 544	322 404	370 173
Revenus non fiscaux réutilisables					
Frais d'administration - provinces et territoires	102 539	104 115	108 424	110 387	112 237
Frais de services	61 214	56 496	54 190	53 722	48 507
Divers revenus réutilisables	2 701	2 325	2 462	3 412	3 048
	166 454	162 936	165 076	167 521	163 792
Revenus non fiscaux non réutilisables					
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	60 717	61 834	63 925	65 653	76 717
Divers revenus non fiscaux	2 898	1 172	769	3 890	950
	63 615	63 006	64 694	69 543	77 667
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	560 360	556 507	545 314	559 468	611 632
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement	(63 615)	(63 006)	(64 694)	(69 543)	(77 667)
Total des revenus non fiscaux	496 745	493 501	480 620	489 925	533 965

Perspective

À l'avenir, l'ARC continuera d'innover afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité de ses opérations et de ses programmes tout en contribuant aux priorités du gouvernement du Canada, en optimisant continuellement l'utilisation de ses ressources et en modernisant ses services et ses activités d'observation.

Dans le cadre du budget 2017, un montant total de 523,9 millions de dollars sur cinq ans ainsi que du financement continu de 185,7 millions fut alloué à l'ARC afin d'appuyer les investissements antérieurs pour sévir contre les fraudes fiscales. Ceci inclut l'augmentation de la capacité à contrer l'évitement fiscal abusif et l'évasion fiscale entre les grandes entreprises, les entreprises multinationales et les gens fortunés (plus particulièrement ceux qui opèrent à l'étranger). À l'avenir, l'ARC continuera d'investir dans les activités de vérification, l'embauche de vérificateurs et de spécialistes ainsi que dans l'infrastructure de l'intelligence d'affaire et la qualité des travaux d'enquête ciblés.

Au fur et à mesure que le traitement en ligne augmente et que nos centres de traitement reçoivent de moins en moins de travail sur papier, l'ARC s'adapte à l'évolution de l'environnement en posant un regard différent sur ses activités. L'initiative de renouvellement des services, lancée en novembre 2016, permettra de modifier les façons de faire de l'ARC afin d'améliorer les services offerts aux Canadiens, de moderniser la capacité de recouvrement et de vérification, d'optimiser l'effectif afin de mieux répondre aux priorités et de faire en sorte que l'ARC continue d'assurer une présence dans toutes les régions.

Agence du revenu du Canada
États financiers – Activités administrées



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport de l'Auditeur indépendant

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

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2017, et de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, de l'état des charges et des recouvrements administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

Responsabilité de la direction pour l'information financière

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

Observations

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

Pour le vérificateur général du Canada,

Catherine Marier, CPA, CA
Directrice principale

Le 28 août 2017
Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
 État de l'actif et du passif administrés
 Au 31 mars
 (en milliers de dollars)

	2017	2016
Actif administré		
Encaisse	8 117 042	7 861 143
Sommes à recevoir des contribuables (note 3)	107 853 392	105 225 411
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	164 929	240 578
Total de l'actif	116 135 363	113 327 132

Passif administré

Sommes à payer aux contribuables (note 5)	55 155 945	53 701 199
Sommes à payer aux provinces (note 6)	498 997	624 017
Comptes de dépôt (note 7)	205 360	189 979
	55 860 302	54 515 195
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	60 275 061	58 811 937
Total du passif	116 135 363	113 327 132

Passifs éventuels (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

28 août 2017

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

Date

28 août 2017

Susan Hayes, LL.B.
 Présidente du Conseil de direction

Date

Agence du revenu du Canada
État des revenus et des cotisations de pension administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2016
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies	143 792 941	144 953 138
Sociétés	42 215 669	41 443 831
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	7 071 620	6 505 060
	<hr/> 193 080 230	<hr/> 192 902 029
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 11)	12 652 993	11 214 278
Taxes sur l'énergie	5 552 386	5 495 888
Autres taxes et droits d'accise	3 638 673	3 619 059
Droits divers (note 12)	767 735	851 571
	<hr/> 22 611 787	<hr/> 21 180 796
Cotisations d'assurance-emploi	22 537 353	23 491 100
Intérêt, pénalités et autres revenus (note 13)	4 085 117	4 346 573
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	242 314 487	241 920 498
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôts sur le revenu		
Particuliers et fiducies	65 085 151	66 859 379
Sociétés	20 921 476	18 130 252
	<hr/> 86 006 627	<hr/> 84 989 631
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 14)	26 656 590	24 542 052
Autres revenus (note 15)	348 748	489 217
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	113 011 965	110 020 900
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 16)	47 041 519	46 212 741
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	402 367 971	398 154 139

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des charges et des recouvrements administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2016
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Transferts aux particuliers		
Allocation canadienne pour enfants (note 18)	16 949 122	-
Prestations fiscales pour enfants (note 18)	3 149 582	10 509 650
Prestation universelle pour la garde d'enfants (note 18)	1 970 033	7 522 699
Prestation fiscale pour le revenu de travail	1 239 887	1 241 999
Allocations spéciales pour enfants	319 659	309 173
Crédits d'impôts remboursables	306 741	334 245
	23 935 024	19 917 766
Transferts aux sociétés		
Crédit d'impôt à l'investissement remboursable	1 284 786	1 350 582
Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie	388 785	343 663
	1 673 571	1 694 245
Autres charges du gouvernement fédéral		
Créances douteuses (note 3)	2 685 891	3 840 614
Charge d'intérêts	337 426	396 414
Recouvrements/transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	(110)	121 481
	3 023 207	4 358 509
Total	28 631 802	25 970 520
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 483 105)	(1 517 042)
Prestations d'assurance-emploi	(270 448)	(270 830)
	(1 753 553)	(1 787 872)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	26 878 249	24 182 648
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Transferts aux particuliers		
Programmes de prestations familiales	1 530 710	1 358 369
Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	1 316 266	1 357 865
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	200 171	233 708
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	194 887	194 802
Autres crédits d'impôts fonciers	123 773	122 964
Autres transferts	510 690	371 588
	3 876 497	3 639 296
Transferts aux sociétés		
Crédits d'impôts - production cinématographique et télévisuelle	975 487	839 993
Crédits d'impôt à l'investissement remboursable	700 040	740 872
	1 675 527	1 580 865
Charges administrées au nom des provinces et des territoires	5 552 024	5 220 161
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	75 273	93 433
Total des charges et des recouvrements nets administrés	32 505 546	29 496 242

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés
Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2017	2016
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	402 367 971	398 154 139
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(32 505 546)	(29 496 242)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(300 194)	(436 136)
Variations de l'actif et du passif administrés :		
Encaisse	(255 899)	(463 326)
Sommes à recevoir des contribuables	(2 627 981)	(8 340 381)
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	75 649	70 055
Sommes à payer aux contribuables	1 454 746	(2 502 581)
Sommes à payer aux provinces	(125 020)	23 447
Comptes de dépôt	15 381	11 471
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	368 099 107	357 020 446
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	499 833 196	484 790 491
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(131 734 089)	(127 770 045)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)	368 099 107	357 020 446

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada

Notes complémentaires – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

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

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

- a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- b) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et
- d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

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

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

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

2. Résumé des principales conventions comptables

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

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Par conséquent, l'ARC applique ces principes comptables afin de comptabiliser les activités administrées au nom du gouvernement fédéral. De plus, les activités administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes sont comptabilisées sur la même base que celles administrées au nom du gouvernement fédéral, et peuvent différer des principes comptables utilisées par ces gouvernements provinciaux et territoriaux, Premières Nations et autres organisations. Ces conventions comptables énoncées sont basées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Un résumé des principales conventions comptables suit :

a) Constatation des revenus et des cotisations de pension

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

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

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales. Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou les changements amorcés par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables. Une estimation des nouvelles cotisations futures est enregistrée pour les montants qui font l'objet d'un appel aux diverses instances de la Cour, en conformité avec la politique comptable sur les passifs éventuels (note 2 h)) et pour les montants faisant l'objet d'un avis d'opposition, en conformité avec la politique comptable sur les oppositions (note 2 g)).

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

Les revenus et les cotisations de pension pour l'année fiscale incluent des ajustements entre les revenus estimés des années antérieures et les montants réels.

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

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

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

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

Les revenus d'impôts et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars.

ii) Autres taxes et droits :

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

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

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

iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

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

b) Charges

i) Transferts :

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

ii) Charge d'intérêts :

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

iii) Recouvrements administrés :

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

c) Encaisse

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

d) Sommes à recevoir des contribuables

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

e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction des sommes cotisées à recevoir qui ne seront pas perçues, y compris des intérêts et pénalités connexes. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Une provision générale est calculée en fonction de l'âge et du type de comptes en utilisant des taux basés sur l'expérience historique de recouvrement. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

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

f) Sommes à payer aux contribuables

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

g) Impôts et taxes faisant l'objet d'opposition

Les impôts et taxes faisant l'objet d'opposition sont des cas où le contribuable a produit un avis d'opposition suite à une cotisation. Un passif est comptabilisé et les revenus sont réduits s'il est déterminé que l'ARC a peu ou aucune possibilité d'éviter un règlement. Les montants faisant l'objet d'opposition sont divulgués à la note 9 aux états financiers.

h) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, d'impôts cotisés, qui ont fait l'objet d'un appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou de la Cour suprême du Canada. Les montants en appel pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est divulguée à la note 10 aux états financiers.

i) Incertitude relative à la mesure

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

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

Les estimations sont basées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation de ces états financiers et la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables. Les résultats réels peuvent varier des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. La direction surveille l'exactitude des estimations et des hypothèses sous-jacentes au moyen de procédures de validation annuelle et ajuste ses modèles estimatifs au besoin. Les méthodes utilisées pour effectuer les estimations ont été appliquées de façon conforme avec l'exercice précédent.

3. Sommes à recevoir des contribuables

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

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

	2017		2016	
	Provision pour créances douteuses		Net	Net
	Brut			
(en milliers de dollars)				
Impôt sur le revenu				
Particuliers	59 810 971	(7 061 550)	52 749 421	53 871 984
Employeurs	22 031 973	(1 181 565)	20 850 408	18 934 145
Sociétés	18 915 800	(2 813 625)	16 102 175	15 655 132
Non-résidents	1 728 907	(141 619)	1 587 288	1 378 585
TPS/TVH	17 831 238	(2 354 883)	15 476 355	14 306 806
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 599 034	(511 289)	1 087 745	1 078 759
Total	121 917 923	(14 064 531)	107 853 392	105 225 411

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

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2016	Créances douteuses	Provision pour créances douteuses 31 mars 2017	
			Radiations	(en milliers de dollars)
(en milliers de dollars)				
Impôt sur le revenu				
Particuliers	(6 997 325)	(1 017 945)	953 720	(7 061 550)
Employeurs	(1 134 713)	(294 987)	248 135	(1 181 565)
Sociétés	(2 528 528)	(618 639)	333 542	(2 813 625)
Non-résidents	(132 148)	(149 805)	140 334	(141 619)
TPS/TVH	(2 522 301)	(606 574)	773 992	(2 354 883)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(449 020)	(73 214)	10 945	(511 289)
Total	(13 764 035)	(2 761 164)	2 460 668	(14 064 531)

Le montant de créances douteuses de 2 761 millions de dollars (3 934 millions de dollars en 2016) présenté ci-dessus comprend un montant de 2 686 millions de dollars (3 841 millions de dollars en 2016) passé en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 75 millions de dollars (93 millions de dollars en 2016) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

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

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

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

	2017			2016		
	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total	Portion du Gouvernement du Canada	Portion provinciale	Total
(en milliers de dollars)						
Solde au début de l'exercice	128 000	112 578	240 578	162 000	148 633	310 633
Sommes reçues pendant l'exercice	(34 000)	(41 649)	(75 649)	(34 000)	(36 055)	(70 055)
Solde à la fin de l'exercice	94 000	70 929	164 929	128 000	112 578	240 578

5. Sommes à payer aux contribuables

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

	2017	2016
(en milliers de dollars)		
Particuliers	35 501 523	34 321 628
Sociétés	8 718 842	8 293 710
TPS/TVH	10 777 092	10 755 233
Employeurs et non-résidents	108 383	268 023
Taxes et droits d'accise et droits divers	50 105	62 605
Total	55 155 945	53 701 199

6. Sommes à payer aux provinces

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	175 284	211 846
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	150 037	159 746
Remboursements de la TPS par le Québec	100 983	88 983
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	70 929	112 578
Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	-	46 994
Autres payables	1 764	3 870
Total	498,997	624 017

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

Le Ministère des Finances effectue des paiements à même le Trésor aux provinces, territoires et Premières Nations pour les impôts et taxes que l'ARC administre. Ces sommes à verser aux provinces, territoires et Premières Nations ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'ARC.

L'ARC a reçu 272 millions de dollars en paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse durant l'année (270 millions de dollars en 2016), ces paiements sont transférés directement à la province. Compte tenu qu'il ne s'agit que d'un accord en transit, ils ne sont pas présentés à titre de revenus administrés.

7. Comptes de dépôt

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	190 019	178 548
Encaissements et autres crédits	44 633	40 981
Paiements et autres charges	(29 252)	(29 510)
Solde à la fin de l'exercice	205 400	190 019
 Titres détenus en fiducie	 (40)	 (40)
Total des comptes de dépôt nets	205 360	189 979

8. Somme nette due au Trésor

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

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	58 811 937	47 610 622
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	402 367 971	398 154 139
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(32 505 546)	(29 496 242)
Revenus payés ou à payer directement à une province	(300 194)	(436 136)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(368 099 107)	(357 020 446)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	60 275 061	58 811 937

9. Impôts et taxes faisant l'objet d'opposition

Les montants faisant l'objet d'opposition incluent les impôts et taxes déjà cotisés pour lesquels le contribuable a produit un avis d'opposition à l'ARC. Pour les cas où il a été déterminé que l'ARC avait peu ou aucune possibilité d'éviter un règlement, les montants à être payés sont comptabilisés au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas. Tous les autres cas s'élèvent à 20,2 milliards de dollars au 31 mars 2017 (21,9 milliards de dollars en 2016).

10. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts et taxes qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Les montants qui seront versés à l'égard des cas qui seront probablement perdus sont comptabilisés au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas. L'ampleur de ces cas n'est pas divulguée puisque cela pourrait avoir un effet défavorable sur leur dénouement. Les cas pour lesquels la probabilité ne peut être déterminée ou pour lesquels une estimation raisonnable de la perte potentielle ne peut être réalisée représentent 6,7 milliards de dollars au 31 mars 2017 (7,0 milliards de dollars pour 2016).

11. Revenus de la taxe sur les produits et services

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Revenus bruts de TPS/TVH	269 151 004	260 864 228
CTI	(212 608 532)	(208 670 089)
Partie provinciale de la TVH	(33 233 362)	(30 527 784)
Revenus de TPS nets des CTI	23 309 110	21 666 355
Remboursements de la TPS	(6 191 501)	(6 094 603)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(4 464 616)	(4 357 474)
Revenus de TPS	12 652 993	11 214 278

12. Droits divers

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	767 856	721 224
Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre	(121)	130 347
Total	767 735	851 571

L'Accord sur le bois d'œuvre a expiré le 12 octobre 2015. L'ARC continuera d'administrer les transactions se rapportant à la période de l'entente conformément aux conditions de l'accord.

13. Intérêt, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, de cotiser les intérêts sur les impôts exigibles et des pénalités pour non-observation de la réglementation par les contribuables. Des intérêts sont imputés aux soldes impayés en utilisant le taux prescrit qui est déterminé trimestriellement. Dans la majorité des cas, ce taux d'intérêt est basé sur le taux des bons du Trésor de quatre-vingt-dix jours arrondis plus 4 %. Le taux d'intérêt applicable en date du 31 mars 2017 sur la majorité des soldes dus était de 5 % (5 % en 2016). L'ARC a le pouvoir de renonciation ou d'annulation des intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causées par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Intérêt et pénalités bruts	4 748 490	4 646 250
Intérêt et pénalités faisant l'objet de renonciation ou annulés en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise	(670 528)	(309 179)
Intérêt et pénalités nets	4 077 962	4 337 071
Amendes imposées en vertu de diverses lois	6 059	8 343
Autres revenus	1 096	1 159
Intérêt, pénalités et autres revenus	4 085 117	4 346 573

14. La partie provinciale de la taxe de vente harmonisée

L'ARC administre la portion provinciale de la TVH pour le compte des provinces de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que les déclarations de la Colombie-Britannique pour la période de juillet 2010 à mars 2013. L'ARC a comptabilisé ces revenus conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Partie provinciale de la TVH	33 233 362	30 527 784
Partie provinciale des remboursements de la TVH	(1 136 535)	(899 766)
Récupération de CTI	343 932	480 221
Redressement fiscal transitoire	15 266	21 712
Remboursements provinciaux de la TVH	(4 256 804)	(4 145 471)
Partie provinciale des revenus nets de la TVH avant crédits	28 199 221	25 984 480
Crédits de la taxe de vente provinciale		
Crédit de taxe de vente de l'Ontario	(1 304 248)	(1 315 607)
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	(87 242)	(46 008)
Crédit de taxe de vente du Nouveau-Brunswick	(74 820)	-
Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	(65 225)	(65 625)
Crédit de taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	(7 076)	(6 438)
Crédit de taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	(4 024)	(8 756)
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	4	6
Total des crédits de la taxe de vente provinciale	(1 542 631)	(1 442 428)
Partie provinciale de la TVH	26 656 590	24 542 052

15. Autres revenus

Le tableau ci-après fournit des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tel que présenté dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières	300 194	436 136
Taxe de vente des Premières nations et TPS	25 583	24 717
Impôt sur le revenu des Premières nations	22 971	28 364
Total	348 748	489 217

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

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

	2017	2016
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	46 875 626	46 021 004
Intérêts et pénalités	165 893	191 737
Total	47 041 519	46 212 741

17. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'impôt sur le revenu des particuliers, les cotisations d'assurance-emploi et les cotisations au Régime de pensions du Canada déduites à la source des employés par les ministères et autres organismes fédéraux, sont déclarés et transférés à l'ARC et sont inclus dans les revenus et les cotisations de pension administrés par l'ARC. Les cotisations d'assurance-emploi incluent la part de l'employeur du gouvernement fédéral.

La TPS perçue par les ministères et autres organismes fédéraux est déclarée et transférée à l'ARC et incluse dans les revenus de la TPS et la partie provinciale de la TVH. La TPS administrée par l'ARC comprend la TPS que les ministères et certains organismes fédéraux paient à leurs fournisseurs sur les achats domestiques.

L'ARC administre l'impôt sur le revenu des sociétés payable par certaines sociétés d'État. Finalement, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser les dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux. Ces transactions se déroulent dans le cours normal des activités en fonction des dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur la taxe d'accise et des directives et procédures établies.

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

18. Allocation canadienne pour enfants et suppression progressive de la prestation fiscale pour enfants et de la prestation universelle pour la garde d'enfants

Depuis le 1^{er} juillet 2016, l'ARC administre l'allocation canadienne pour enfants (ACE) annoncée dans le budget fédéral déposé au Parlement le 22 mars 2016. Celle-ci remplace la prestation fiscale pour enfants (PFE) et la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE). Comme pour la PFE, l'ACE est payée mensuellement et les bénéfices sont déterminés selon le revenu et non imposables.

L'ARC continuera également l'administration des paiements rétroactifs de la PFE et de la PUGE pour une période de 10 ans après la période initiale d'éligibilité.

19. Chiffres correspondants

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

Discussion et Analyse des États Financiers – Activités Administrées (non audité)

Introduction

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

Revenus fiscaux

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

Revenus administrés au nom du Gouvernement du Canada

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	2017	2016	+ (-)	%
Impôts sur le revenu				
Particuliers et fiducies	143 792 941	144 953 138	(1 160 197)	(0,8 %)
Sociétés	42 215 669	41 443 831	771 838	1,9 %
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	7 071 620	6 505 060	566 560	8,7 %
	193 080 230	192 902 029	178 201	0,1 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	12 652 993	11 214 278	1 438 715	12,8 %
Taxes sur l'énergie	5 552 386	5 495 888	56 498	1,0 %
Autres taxes et droits d'accise	3 638 673	3 619 059	19 614	0,5 %
Droits divers	767 735	851 571	(83 836)	(9,8 %)
	22 611 787	21 180 796	1 430 991	6,8 %
Cotisations d'assurance-emploi	22 537 353	23 491 100	(953 747)	(4,1 %)
Intérêt, pénalités et autres revenus	4 085 117	4 346 573	(261 456)	(6,0 %)
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	242 314 487	241 920 498	393 989	0,2 %

Les revenus ont été de 242,3 milliards de dollars en 2017, soit environ 394,0 millions de dollars de plus qu'en 2016. Les revenus ont augmenté en raison de la croissance de la taxe sur les produits et services (TPS), de l'impôt sur le revenu des sociétés et des retenues d'impôt auprès des non-résidents, compensé par une baisse de l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, une baisse des cotisations d'assurance-emploi et une baisse des revenus d'intérêts, pénalités et autres revenus.

Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

L'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies a diminué de 1,16 milliard de dollars ou de 0,8 %. Cette diminution est due aux changements législatifs introduits en 2016, ce qui inclut une réduction du taux d'imposition de la classe moyenne, compensée en partie par un nouveau taux d'imposition marginal plus élevé pour les particuliers à revenu élevé. Les revenus ont été également affectés par la planification fiscale observée au cours de l'exercice financier 2015-2016. Cela a été compensé en partie par la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 772 millions de dollars ou de 1,9 %. L'augmentation est principalement attribuable aux secteurs financier, de la vente au détail et du secteur de l'information et du divertissement, compensée en partie par la baisse des revenus dans les secteurs des ressources et manufacturier.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont augmenté de 567 millions de dollars ou de 8,7 %. L'augmentation est conforme à la croissance des investissements étrangers au Canada.

Taxe sur les produits et services

Les revenus de la TPS ont augmenté de 1,44 milliard de dollars ou de 12,8 %. L'augmentation est attribuable à la hausse des ventes au détail et à un niveau relativement bas des crédits sur les intrants qui sont reliés à la TPS sur les importations.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 56 millions de dollars ou de 1,0 %. L'augmentation est attribuable à une faible hausse de la consommation d'essence.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 20 millions de dollars ou de 0,5 %. L'augmentation est attribuable à une hausse de la production de tabac, compensée en partie par une baisse des droits d'accise sur les boissons, les spiritueux et la bière.

Droits divers

Les droits divers ont diminué de 84 millions de dollars ou de 9,8 %. La diminution est majoritairement attribuable à la baisse des revenus des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre, résultant de l'expiration de l'entente sur le bois d'œuvre. La diminution fut compensée en partie par la hausse des revenus provenant des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien.

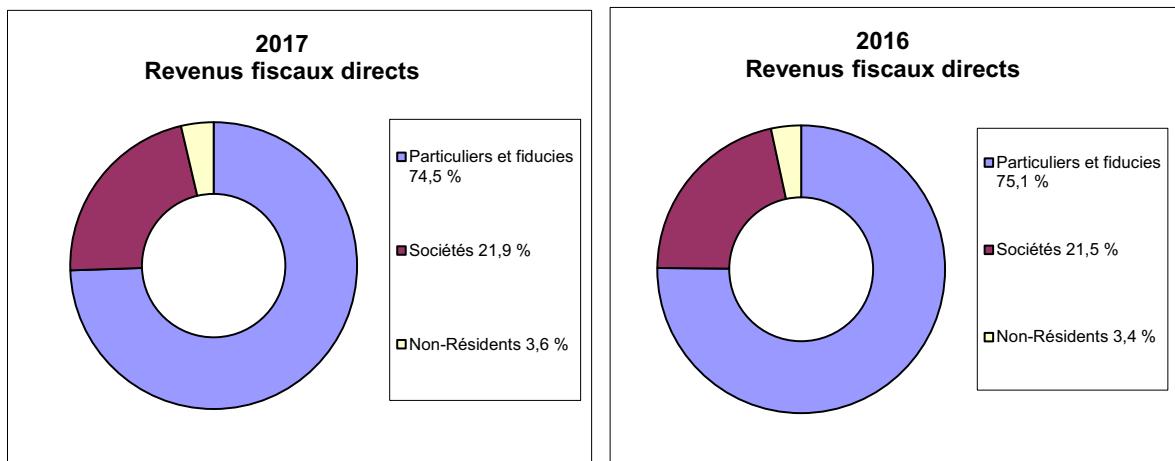
Cotisations d'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont diminué de 954 millions de dollars ou de 4,1 %. La diminution est attribuable à la baisse du taux d'assurance-emploi pour 2017, compensée en partie par la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Intérêt, pénalités et autres revenus

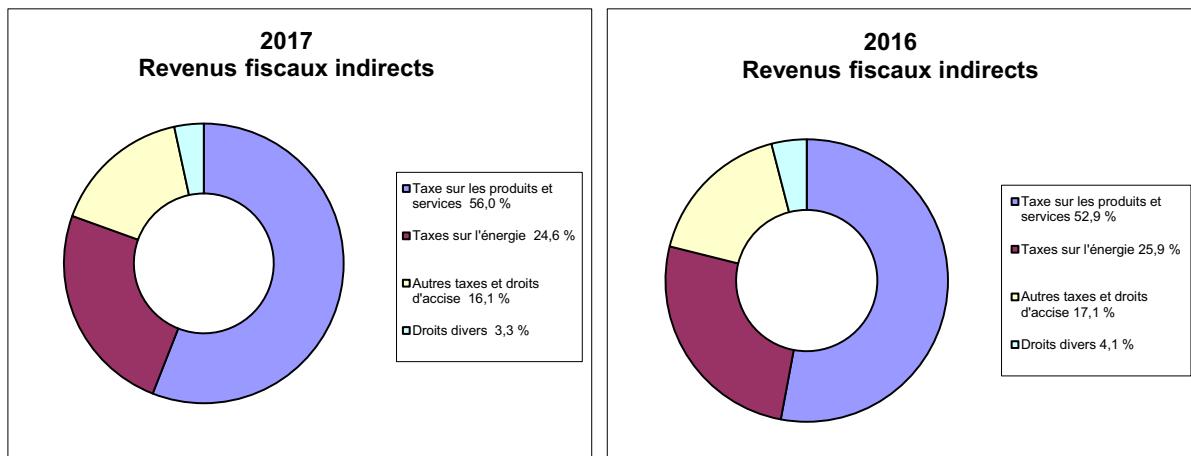
Les intérêts, pénalités et autres revenus ont diminué de 261 millions de dollars ou de 6,0 %. La diminution est attribuable au renversement d'intérêts sur les arriérés et de pénalités sur les prix de transfert des sociétés, ainsi qu'au changement dans la présentation des annulations d'intérêts et de pénalités qui sont désormais appliquées à l'encontre de ces revenus. La diminution fut compensée en partie par une hausse générale des revenus d'intérêts sur les arriérés.

Tableau 1 – Revenus fiscaux directs



Comme l'illustre le tableau 1, la distribution des revenus fiscaux directs est restée stable en 2017.

Tableau 2 – Revenus fiscaux indirects



Comme l'indique le tableau 2, la proportion de la taxe sur les produits et services a augmenté, et la proportion des taxes sur l'énergie et autres taxes et droits d'accise a baissé en 2017.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, et des Premières nations (en milliers de dollars)	2017	2016	+ (-)	%
Impôts sur le revenu				
Particuliers et fiducies	65 085 151	66 859 379	(1 774 228)	(2,7 %)
Sociétés	20 921 476	18 130 252	2 791 224	15,4 %
	86 006 627	84 989 631	1 016 996	1,2 %
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée	26 656 590	24 542 052	2 114 538	8,6 %
Autres revenus	348 748	489 217	(140 469)	(28,7 %)
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	113 011 965	110 020 900	2 991 065	2,7 %

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations (PN) ont été de 113,0 milliards de dollars en 2017, environ 3,0 milliards de dollars de plus qu'en 2016.

Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont diminué de 1,8 milliard de dollars ou de 2,7 %. La diminution est attribuable à l'impact de la planification fiscale observée au cours de l'année financière 2015-2016 ainsi qu'à diverses mesures législatives provinciales. La diminution fut compensée en partie par la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Impôt sur le revenu des sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 2,8 milliards de dollars ou de 15,4 %. L'augmentation est principalement attribuable aux secteurs financiers, de la vente au détail et au secteur de l'information et du divertissement.

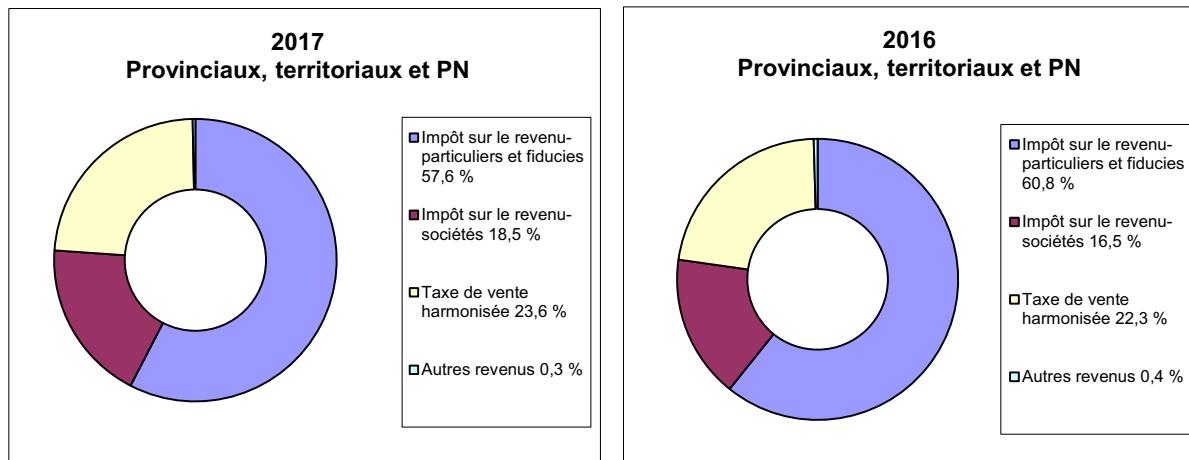
Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus provinciaux de la TVH ont augmenté de 2,1 milliards de dollars ou de 8,6 %. L'augmentation est attribuable à la hausse des ventes au détail et à de légères augmentations dans les taux de taxe provinciale.

Autres revenus

Les autres revenus ont diminué de 140 millions de dollars ou de 28,7 %. La diminution est due à une baisse des revenus provenant de la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières résultant d'un haut niveau de courus en 2016.

Tableau 3 – Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



Comme l'illustre le tableau 3, la distribution des revenus des particuliers et fiducies a diminué et la distribution des revenus des sociétés et de la taxe de vente harmonisée a augmenté en 2017.

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

	2017	2016	+ (-)	%
Cotisation de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (en milliers de dollars)	47 041 519	46 212 741	828 778	1,8 %

Les cotisations de pension et autres revenus du Régime de pensions du Canada étaient de 47 milliards de dollars en 2017, soit 829 millions de dollars de plus qu'en 2016. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération.

Charges et recouvrements administrés au nom du Gouvernement du Canada

Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	2017	2016	+ (-)	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral	28 631 802	25 970 520	2 661 282	10,2 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral	(1 753 553)	(1 787 872)	34 319	(1,9 %)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	26 878 249	24 182 648	2 695 601	11,1 %

Charges et recouvrements nets administrés au nom du Gouvernement du Canada

Les charges administrées au nom du gouvernement fédéral ont augmenté de 2,7 milliards de dollars ou de 10,2 %. L'augmentation reflète le nouveau programme d'allocation canadienne pour enfants qui a remplacé le programme de prestation fiscale pour enfants et la prestation universelle pour la garde d'enfants en juillet 2016. Les recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral ont diminué de 34 millions de dollars ou de 1,9 %. La diminution reflète une légère réduction du revenu imposable.

Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, et du Régime de pensions du Canada (RPC)

Charges administrées au nom des provinces, territoires et du Régime de pensions du Canada (en milliers de dollars)	2017	2016	+ (-)	%
Charges administrées au nom des provinces et territoires	5 552 024	5 220 161	331 863	6,4 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	75 273	93 433	(18 160)	(19,4 %)
Charges administrées au nom des provinces, territoires et du Régime de pensions du Canada	5 627 297	5 313 594	313 703	5,9 %

Charges administrées au nom des provinces et des territoires

Les charges administrées au nom des provinces et des territoires ont augmenté de 332 millions de dollars ou de 6,4 %. L'augmentation est due à la mise en oeuvre du programme de remise pour le leadership en climat de l'Alberta en janvier 2017 et à la mise en oeuvre du programme de prestation pour enfants de l'Alberta en juillet 2016. L'augmentation est aussi due à une hausse des crédits d'impôt de l'Ontario et de la Colombie-Britannique pour les services de production, compensée en partie par une baisse des crédits d'impôt à l'investissement remboursable pour la Saskatchewan et l'Ontario.

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

Exercice financier 2016-2017

1. Introduction

Le présent document fournit de l'information sommaire sur les mesures prises par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF), y compris des renseignements sur la gestion du contrôle interne, les résultats d'évaluation et les plans d'action connexes.

Des renseignements détaillés sur les pouvoirs, le mandat et les activités de programme de l'ARC se trouvent dans le *Rapport sur les résultats ministériels*^{xvi} et le *Rapport sur les plans et les priorités*^{xvii}.

2. Système de contrôle interne de l'ARC en matière de rapports financiers

2.1 Gestion du contrôle interne

L'ARC est doté d'une structure de gouvernance et de responsabilisation bien établie pour appuyer les efforts d'évaluation et de surveillance de son système de contrôle interne. Un cadre de gestion du contrôle interne, approuvé par le Commissaire et le conseil de direction, est instauré à l'Agence et englobe :

- > des structures de responsabilisation organisationnelle relativement à la gestion du contrôle interne en vue d'appuyer une saine gestion financière, y compris les rôles et les responsabilités des cadres supérieurs dans leurs secteurs de responsabilité pour la gestion du contrôle;
- > un code de valeurs et d'éthique;
- > la communication et la formation continues concernant les exigences législatives, et les politiques et les procédures visant à assurer une saine gestion financière et des contrôles financiers; et
- > des mises à jour régulières de la gestion des contrôles internes, ainsi que la présentation des résultats d'évaluation et des plans d'action au Commissaire, aux cadres supérieurs et au comité de la vérification du conseil de direction.

Le comité des finances de l'ARC apporte le soutien au Premier dirigeant (PD) et à l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) en ce qui concerne les activités de contrôle. Il est présidé par l'ASAF et est composé de représentants provenant de chacune des directions générales et régions au niveau exécutif.

De plus, le comité de la vérification du conseil de direction fournit des conseils quant à la pertinence et au fonctionnement de la gestion des risques, et des cadres et des processus de contrôle et de gouvernance de l'ARC.

2.2 Ententes de services relatives aux états financiers

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

Ententes courantes

- > Services publics et Approvisionnement Canada est responsable de la gestion centralisée des paiements de rémunération et de l'approvisionnement de certains biens et services conformément à la délégation de pouvoirs de l'ARC, en plus de fournir des locaux.
- > le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit à l'ARC les renseignements nécessaires pour calculer diverses charges à payer et provisions.
- > le ministère de la Justice fournit des services juridiques à l'ARC.
- > Services partagés Canada fournit des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) à l'ARC dans les domaines des centres de données et des réseaux. La portée et les responsabilités sont abordées dans l'accord interministériel entre Services partagés Canada et l'ARC.

Dispositions spécifiques

- > Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.
- > Le ministère des Finances Canada fournit à l'ARC les parts fédérales et provinciales de revenus de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) qui sont utilisés pour déterminer les paiements provinciaux de la TVH.
- > L'Agence des services frontaliers du Canada fournit à l'ARC le montant des revenus de la TPS perçu des importateurs, lequel est utilisé dans le calcul de la portion provinciale des revenus de la TVH.
- > Les ministères des Finances Canada et de l'Emploi et Développement social Canada fournissent des estimations des revenus à l'égard du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi, respectivement, pour les mois de janvier à mars.

D'autres ministères du gouvernement s'en remettent à l'ARC pour le traitement de certaines opérations et de certains renseignements qui ont une influence sur leurs états financiers, de la façon suivante :

- > L'Agence des services frontaliers du Canada, pour des services informatiques, y compris les tests correspondants des contrôles internes pour les contrôles informatiques généraux ainsi que des services de recouvrement pour son compte relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants dus en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et/ou des règlements connexes.
- > Le ministère des Finances Canada, pour déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale (APF) avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.

- > Emploi et Développement social Canada, pour le recouvrement de ses comptes débiteurs et l'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

3. Résultats de l'évaluation de l'ARC au cours de l'exercice 2016-2017

3.1 Tests de l'efficacité conceptuelle des contrôles clés

En 2016-2017, l'ARC a terminé les tests de l'efficacité conceptuelle du Programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1), lequel comprend un examen initial des contrôles entourant les ré-évaluations traitées dans le cadre de la restructuration du système T1. De plus, l'ARC a terminé le test de l'efficacité conceptuelle en ce qui a trait à l'administration des prestations et des remboursements, qui comprenait les contrôles informatiques généraux liés à ces secteurs de programme.

Suite aux tests de l'efficacité conceptuelle du programme de l'impôt sur le revenu des particulier, des prestations et des remboursements, l'ARC a déterminé la nécessité de prendre les mesures correctives suivantes :

- > La mise en œuvre des phases finales des plans d'action de l'ARC du processus entourant l'octroi et la surveillance des accès est prévue pour juin 2017. Les phases du plan d'action visant à éviter les conflits liés à la répartition des tâches ont pris fin le 31 mars 2017. Le projet portant sur la répartition des tâches a été achevé à la suite des évaluations de contrôle portant sur ces missions et demeure inscrit pour l'exercice financier 2016-2017. Le test des nouveaux contrôles aura lieu au cours de l'exercice 2017-2018 pour tous les programmes visés par le plan d'action.

3.2 La surveillance continue des contrôles clés

En 2016-2017, l'ARC a mené à bien la surveillance continue prévue des processus suivants :

1. contrôles au niveau de l'entité;
2. contrôles informatiques généraux; et
3. tous les autres processus opérationnels :
 - a. paie^{Note 1}
 - b. approvisionnement au paiement
 - c. immobilisations
 - d. budgétisation
 - e. clôture de l'exercice financier et rapports financiers

À la suite de la surveillance continue, l'ARC a identifié les mesures correctives à apporter sont les suivantes :

- > La mise en œuvre des phases finales des plans d'action de l'ARC du processus entourant l'octroi et la surveillance des accès est prévue pour juin 2017. Les phases du plan d'action visant à éviter les conflits liés à la répartition des tâches ont pris fin le 31 mars 2017. Le projet portant sur la répartition des tâches a été achevé à la suite des évaluations de contrôle portant sur ces missions et demeure donc un enjeu pour ces programmes. Le test des nouveaux contrôles aura lieu au cours de l'exercice 2017-2018 pour tous les programmes visés par le plan d'action.
- > Les changements concernant le traitement de la paie, y compris la correction d'erreurs relevées durant le processus de surveillance, doivent être effectués en temps opportun afin d'assurer l'exactitude des rapports et des paiements en matière de salaire.

4. Plan d'action de l'ARC

4.1 Progrès au cours de l'exercice 2016-2017

L'ARC a continué de réaliser des progrès dans l'évaluation et l'amélioration de ses contrôles clés. Le tableau ci-dessous résume les progrès accomplis par l'ARC en fonction des plans décrits dans l'annexe de l'exercice précédent.

Progrès au cours de l'exercice 2016-2017	
Élément dans le plan d'action de l'exercice précédent	État actuel
Surveillance continue des activités de l'Agence	Un test de surveillance continue a été effectué pour les contrôles au niveau de l'entité, les contrôles informatiques généraux et les processus opérationnels de l'Agence, y compris le livre de paie, l'approvisionnement au paiement, les immobilisations, la budgétisation et le processus de clôture de l'exercice financier et rapports financiers.
Prestations et des remboursements	Le cadre de contrôle a été établi et les tests concernant la conception et la mise en œuvre des contrôles ont été achevés et des plans d'action élaborés afin de donner suite à toutes les constatations.
Programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1)	Les tests concernant la conception et la mise en œuvre des contrôles ont été achevés et des plans d'action élaborés afin de donner suite à toutes les constatations.
Programme d'impôt sur le revenu des sociétés (T2)	La mise à jour du cadre de contrôle T2 concernant la collecte et l'entrée des cotisations et nouvelles cotisations et l'entretien des données permanentes a été réalisée de façon à correspondre au nouveau cadre utilisé pour les missions liées aux accords de perception fiscale. Le test de l'efficacité opérationnelle est en cours. Il est réalisé conformément à la version à jour du cadre.

Progrès au cours de l'exercice 2016-2017	
Élément dans le plan d'action de l'exercice précédent	État actuel
Suivi des activités ayant nécessité une mesure corrective suite aux évaluations précédentes	<p>L'ARC a fait un suivi sur les plans d'action suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • test des activités de l'Agence dans le cadre de la surveillance continue pour l'exercice 2015- 2016; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T2 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2008; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T1 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2010; • l'évaluation de l'efficacité opérationnelle du programme T2 et audit du BVG pour la période de six mois qui se termine le 31 mars 2013; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle des impôts T1 non appliqués dans le cadre du Programme d'impôt sur le revenu des particuliers T1 et rapport d'audit du BVG au 31 janvier 2014; • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle de la TPS/TVH en date du 31 mars 2014; et • l'évaluation de l'efficacité conceptuelle des impôts des non-résidents au 31 mars 2016. <p>Pour l'ensemble, les résultats ont été positifs et la majorité des recommandations formulées ont été mises en œuvre. Toutefois, il reste les éléments suivants relevés au cours des années précédentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'octroi et la surveillance d'accès au système devraient prendre fin en juin 2017; et • La mise en œuvre d'un système de contrôle en ce qui concerne l'enregistrement et la modification des renseignements non financiers dans le système de retenues à la source des non-résidents est prévue en mai 2018.

4.2 État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents

L'ARC a continué de faire des progrès quant à l'évaluation de ses contrôles internes en matière de rapports financiers pour les nombreux programmes que l'ARC administre. Il est reconnu que la mise en œuvre pour l'ensemble de ses processus nécessite des initiatives pluriannuelles. Après avoir terminé les tests de l'efficacité conceptuelle et opérationnelle, l'ARC appliquera son plan cyclique de surveillance continue afin de réévaluer le rendement des contrôles en fonction du risque dans l'ensemble des secteurs de contrôle, à l'exception de ceux qui découlent du champ d'application de l'évaluation des APF tel qu'expliqué à la note 4.

État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents			
Secteurs de contrôles clés	Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives	Tests de l'efficacité opérationnelle et mesures correctives	Rotation continue de la surveillance ^{Note 2}
Activités administrées en vertu d'accords de perception fiscale avec les provinces et territoires			
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (système existant)	Achevée		
Impôts T1 non appliqués et retenues à la source	Achevée		
Impôt sur le revenu des particuliers T1 (incluant la restructuration du système T1) ^{Note 3}	Achevée	Années à venir ^{Note 3}	N/A ^{Note 4}
T2 Impôt sur le revenu des sociétés	Achevée	2017-2018	N/A ^{Note 4}
Impôt sur le revenu des fiducies T3	Achevée	2018-2019	N/A ^{Note 4}
Autres activités administrées			
TPS/TVH	Achevée	2018-2019 ^{Note 5}	Années à venir
Impôt des non-résidents	Achevée	Années à venir	Années à venir
Prestations	Achevée	Années à venir	Années à venir
Remboursements	Achevée	Années à venir	Années à venir
Taxe d'accise	2017-2018	2018-2019 ^{Note 5}	Années à venir
Recouvrements	2017-2018	Années à venir	Années à venir
Activités de l'Agence			
Contrôles au niveau de l'entité ^{Note 6}	Achevée	Achevée	2017-2018
Contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC ^{Note 6}	Achevée	Achevée	2017-2018
Activités de l'Agence :	Achevée	Achevée	2017-2018
<ul style="list-style-type: none"> • Paie^{Note 1} • Approvisionnement au paiement • Immobilisations • Budgétisation • Clôture de l'exercice financier et rapports financiers 			

Note 1 : En avril 2016, l'ARC est passée au nouveau système de paie Phénix du gouvernement du Canada. Certains processus et contrôles de l'ARC liés à la paie ont été modifiés en conséquence.

Note 2 : La fréquence de la surveillance continue des secteurs de contrôle clés est axée sur le risque et se produit sur un cycle de trois ans sauf pour les secteurs à risque élevé qui sont testés annuellement, ou des contrôles avec des exceptions de l'année précédente qui sont testés dans l'exercice suivant.

Note 3 : Le système T1 existant fait l'objet de mises à niveau grâce à l'initiative de la restructuration des systèmes T1. Cette initiative est un projet pluriannuel donnant lieu à une modification importante aux systèmes et aux processus opérationnels liés au traitement des déclarations T1. En raison de l'ampleur de ces changements, il a été déterminé que les tests de l'efficacité conceptuelle des nouveaux processus et systèmes seraient appropriés en tant que prochaine étape.

Note 4 : Les évaluations des contrôles liées aux APF ne sont pas soumises à une phase habituelle de surveillance continue. Au lieu, des missions de réévaluation complètes sont réalisées afin de tester toutes les activités de contrôle et d'avoir l'assurance que le programme d'impôt sur le revenu choisi est toujours conçu et opère efficacement.

Note 5 : En raison des similarités entre les programmes liés à la TPS/TVH et à l'accise, ces missions sont regroupées dans un seul cadre à la suite du premier test de conception et de mise en œuvre du contrôle des cotisations pour le programme d'accise.

Note 6 : Les contrôles au niveau de l'entité et les contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC sont également évalués dans le cadre des projets des activités administrées.

Renseignements sur le rendement financier – crédits parlementaires

Introduction

Cette section fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2016-2017. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacun des programmes et satisfont aux exigences visant les rapports annuels au Parlement.

Méthodes d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus de ces exigences, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public). En conséquence, l'État des résultats et de la situation financière nette de l'Agence audité – Activités de l'Agence à la page 131 comprend les éléments comme les services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement. Vous trouverez un rapprochement dans la note 3 à la page 141.

L'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au Rapport sur les plans et priorités de 2016-2017. Tel qu'indiqué par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce rapport compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017.

Information financière de l'ARC

Activités de l'ARC en 2016-2017	(dollars)	(ETP)
Budget principal des dépenses ¹	4 085 718 183	–
Dépenses prévues ²	4 085 718 183	37 878
Autorisations totales ³	4 622 069 709	–
Dépenses réelles	4 389 947 763	38 728

¹ Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'exercice financier.

² Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants autorisés tels que montrés dans le Rapport sur les plans et priorités de 2016-2017.

³ Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'exercice financier.

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent des crédits parlementaires utilisés pour un total de 4 070,4 millions de dollars (la note 3b à la page 142 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). La variance avec le montant de 4 390,0 millions de dollars indiqué ci-dessus s'explique principalement par les deux éléments suivants dont il est question dans les États financiers – Activités administrées, à savoir les versements législatifs aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre, -0,1 millions de dollar; et les versements des allocations spéciales pour enfants, 319,7 millions de dollars.

Vue d'ensemble

En 2016-2017, le Parlement a approuvé 4 085,7 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017 de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2016-2017 a été augmenté afin d'inclure :

- > 277,4 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2015-2016
- > 144,8 millions de dollars pour la mise en oeuvre et la gestion de diverses initiatives annoncées dans le Budget fédéral de 2016
- > 98,4 millions de dollars pour couvrir les hausses issues des négociations collectives
- > 65,6 millions de dollars pour les versements d'indemnité de départ, de prestations parentales et de crédits de congé annuel
- > 30,7 millions de dollars dans les paiements versés en vertu de la Loi sur les allocations spéciales pour enfants pour les enfants admissibles qui sont sous la garde des organismes et de parents nourriciers
- > 30,0 millions de dollars pour l'administration de la taxe sur les produits et services
- > 10,2 millions de dollars transférés de Services publics et Approvisionnement Canada en raison d'une réduction des besoins de l'ARC en matière de locaux
- > 7,5 millions de dollars pour la mise en oeuvre et l'administration de diverses initiatives annoncées dans les budgets fédéraux de 2015
- > 1,8 millions de dollars pour les programmes de publicité du gouvernement
- > 0,7 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne
- > 0,3 million de dollars pour les contributions aux régimes de prestations des employés

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- > 128,1 millions de dollars pour les versements aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre
- > 2,9 millions de dollars au chapitre de la dépense de recettes reçues dans le cadre de l'exercice des activités de l'ARC

Cela a résulté en des autorisations approuvées totales de 4 622,1 millions de dollars pour 2016-2017, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 13,1 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Sur l'autorisation de dépenser 4 622,1 millions de dollars au total, les dépenses réelles de l'ARC s'élèvent à 4 390,0 millions de dollars, donnant lieu à un montant de 232,1 millions de dollars non dépensés à la fin de l'exercice. Après avoir déduit les ressources non utilisées et/ou protégées principalement liées aux services en matière d'allocation et de biens immobiliers, une réduction du financement, annoncée dans le cadre du Budget de 2016, pour les services professionnels, la publicité et les déplacements, les contributions à l'initiative de transformation des services de soutien et les coûts du régime de prestations aux employés associés à la conversion des coûts d'exploitation en coûts liés au personnel, les 203,7 millions de dollars qui restent peuvent être utilisés par l'ARC en 2017-2018 en vertu de son pouvoir de dépenser de deux ans (biennal) prévu par la loi.

Une autorisation biennale de dépenser permet à L'ARC d'être plus stratégique dans l'utilisation des fonds publics en examinant les plans et les budgets d'un point de vue pluriannuel. La marge de manœuvre financière de l'ARC en 2016-2017 a diminué de près de 74 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent en raison de la conclusion de la convention collective des employés représentés par l'unité de négociation de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) en octobre 2016. Les dispositions de la convention collective qui avaient été établies pour financer les paiements rétroactifs pour les périodes visées par le gel du budget d'exploitation ont été élargies en 2016-2017. Le report de 2016-2017 fait partie de la stratégie de l'ARC visant à répondre aux contraintes opérationnelles non financées en 2017-2018. Cela comprend les autres dispositions mises de côté en prévision de règlements salariaux pour la période visée par le gel du budget d'exploitation de l'unité de négociation de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC) ainsi que la clause de réexamen des taux de rémunération de 2014 et de 2015 de l'unité de négociation de l'AFPC.

Revenus administrés par l'ARC

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 402,4 milliards de dollars en 2016-2017, ce qui représente une hausse de 1,1 % par rapport aux 398,2 milliards de dollars administrés en 2015-2016.

(en dollars)	2016-17	2015-16
Gouvernement fédéral	242 314 487 000	241 920 498 000
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	113 011 965 000	110 020 900 000
Régime de pensions du Canada	47 041 519 000	46 212 741 000
Total	402 367 971 000	398 154 139 000

Normes de service

L'ARC dispose de 47 normes de service pour 2016-2017 qui démontrent notre engagement à l'égard des contribuables et des bénéficiaires de prestations et décrivent les services auxquels ils doivent s'attendre dans des circonstances normales.

Voici une liste détaillée de nos normes de service, ainsi que les objectifs pour chaque norme de service :

Déclarations de revenus, prestations et demandes		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Traitements des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED et IMPÔTNET)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 électronique (TED et IMPÔTNET) dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception	100 %	1,6 semaines	1,7 semaines	1,6 semaines
Traitements des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 papier et d'envoyer par la poste un avis de cotisation, et un remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines suivant la réception	100 %	5,6 semaines	5,6 semaines	4,4 semaines
Traitements des déclarations de revenus des sociétés T2 – Électronique	Notre objectif est de traiter une déclaration de revenus des sociétés T2 électronique dans un délai de 45 jours civils suivant la réception	90 %	96,5 %	97,5 %	84 % ¹
Traitements des déclarations de revenus des sociétés T2 – Papier	Notre objectif est de traiter une déclaration de revenus des sociétés T2 papier dans un délai de 90 jours civils suivant la réception	90 %	92,1 %	92,8 %	92,1 %
Traitements des déclarations de la TPS/TVH électroniques	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH électronique dans un délai de 30 jours civils suivant la réception	95 %	S.O. ²	S.O. ²	98 %
Traitements des déclarations de la TPS/TVH papier	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH papier dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception	95 %	S.O. ²	S.O. ²	98,3 %
Traitements des déclarations des fiducies T3	Notre objectif est de traiter une déclaration des fiducies T3 dans un délai de quatre mois suivant la réception	95 %	96,3 %	96,4 %	96 %
Traitements des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Notre objectif est de traiter une déclaration de la taxe d'accise, des droits d'accise, de bois d'oeuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception	95 %	97,6 %	98,5 %	98,3 %

Déclarations de revenus, prestations et demandes		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires fournis par le client	100 %	7 semaines	7,8 semaines	10 semaines³
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	Notre objectif est d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires fournis par le client	100 %	1,6 semaines	1,8 semaines	1,4 semaines
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de répondre à une demande de renseignements écrite ou à un renvoi téléphonique d'un centre d'appels dans un délai de 80 jours civils suivant la réception de la demande	98 %	98,7 %	97,8 %	99,3 %
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Notre objectif est de répondre avec des renseignements exacts à une demande de renseignements écrite ou à un renvoi téléphonique d'un centre d'appels, de traiter avec exactitude de nouveaux renseignements fournis par un bénéficiaire et d'émettre un paiement exact, un avis ou une lettre	98 %	98 %	96,7 %	94,4 %⁴
Traitement des demandes de prestations – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement approprié et l'avis ou d'envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires	98 %	99,1 %	99,4 %	98 %
Traitement des demandes de prestations – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils suivant la réception	98 %	99,1 %	99,1 %	98,5 %
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 %	95 %	93 %	94 %

Déclarations de revenus, prestations et demandes	Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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 %	93 %	95 %
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 %	96 %	97 %
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 %	95 %	95 %
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 réception si une vérification est entreprise	90 %	94 %	95 %

Déclarations de revenus, prestations et demandes	Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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 à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	96 %	98 %

¹ L'examen manuel de plus de 230 000 déclarations de revenus des sociétés principalement en raison des changements à l'imposition des dividendes annoncés plus tôt l'an dernier dans le projet de loi C-2.

² Cette norme de service a été mise en place pendant l'exercice 2016-2017. L'ancienne norme de service sur le traitement des déclarations de la TPS/TVH a été supprimée.

³ De nouveaux systèmes ont été adoptés en février 2016 pour le traitement des nouvelles cotisations. Les difficultés à l'égard de la réactivité des systèmes, principalement liés à la technologie, jumelés à une très longue courbe d'apprentissage ont entraîné des baisses de rendement. Ces problèmes ont été résolus.

⁴ Les erreurs de traitement étaient attribuables à des lacunes dans la formation; celles-ci ont été corrigées depuis.

Régime de pension, de participation différée et d'épargnes-études		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre à une demande de renseignements écrite dans un délai de 60 jours civils	80 %	43 %	61 %	65,2 %¹
Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est de rendre une décision sur les cotisations de l'employeur recommandées à un régime de pension agréé dans un délai de 270 jours civils suivant la réception du rapport d'évaluation actuarielle	80 %	81 %	87 %	54,4 %²
Demandes d'agrément des régimes de pension	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 180 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément d'un régime de pension.	85 %	81 %	87 %	82,4 %³
Régimes de participation différée aux bénéfices – Examen des demandes	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 180 jours civils suivant une demande d'agrément d'un régime de participation différée aux bénéfices	80 %	97 %	96 %	96 %
Régimes d'épargnes-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-études spécimen	85 %	85 %	92 %	99,1 %
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un fonds de revenu de retraite spécimen	80 %	100 %	99 %	99,2 %
Régime d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-retraite spécimen	80 %	99 %	99 %	99,3 %

¹ Nous continuons de travailler d'abord sur les plus anciennes demandes de renseignements, afin de réduire le retard accumulé causé par le roulement élevé du personnel. Étant donné que le volume de demandes de renseignements est relativement faible, chaque demande traitée dans un délai supérieur à la norme de service de 60 jours aura une forte incidence sur les résultats globaux de cette norme.

² Nous continuons de nous concentrer sur l'examen des rapports d'évaluation actuarielle datant de plus de neuf mois. Nous travaillons à relever tous les problèmes de traitement afin que ces normes soient respectées chaque année.

³ Nous avons relevé des problèmes liés aux applications de traitement, et nous veillerons à ce que cette norme soit respectée l'an prochain.

Organismes de bienfaisance		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre à un appel d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	80 %	76,2 %	76,8 %	82,5 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes	Notre objectif est d'examiner et de répondre à une demande courante ¹ dans un délai de 30 jours civils.	80 %	83,3 %	71,6 %	81,7 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes	Notre objectif est d'examiner et de répondre à une demande complexe ² dans un délai de 75 jours civils.	80 %	62,6 %	42 %	44,8 %³
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Notre objectif est de répondre à une demande simple d'enregistrement complète ⁴ d'un organisme de bienfaisance dans un délai de deux mois.	80 %	91,2 %	87,8 %	89 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière	Notre objectif est de répondre à une demande régulière d'enregistrement complète ⁵ d'un organisme de bienfaisance dans un délai de six mois	80 %	94,7 %	86,1 %	86,1 %

¹ Une demande de renseignements qui est récurrente et qui nécessite peu de recherche et une analyse limitée.

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

³ Une nouvelle stratégie a été adoptée afin de réduire l'inventaire; des ressources ont été affectées aux demandes de renseignements entrantes et vieillissantes. De plus, depuis le 1^{er} avril 2017, le délai est passé de 75 jours à 120 jours.

⁴ Une demande portant exclusivement sur des fins et des activités de bienfaisance et pour laquelle nous n'avons pas besoin de renseignements supplémentaires.

⁵ Une demande pour laquelle nous avons besoin de renseignements supplémentaires avant de déterminer si l'organisme remplit les critères d'enregistrement.

Décisions et interprétations	Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	80 %	93,2 %	86 %
Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables à compter du moment où l'ARC reçoit ces demandes accompagnées 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 %	83 %	74 %
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	Notre objectif est de rendre une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels fournis par le client	85 %	81 %	87 %
Interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer une interprétation technique dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels fournis par le client	85 %	88 %	87 %

¹ L'objectif n'a pas été atteint en raison de l'augmentation de la complexité des dossiers et des pressions internes. Nous retravaillons l'ordre de priorité de notre charge de travail et embauchons des employés supplémentaires afin d'accroître notre rendement.

Règlement des enjeux		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Demandes d'allègement des contribuables – accusé de réception de 30 jours	Notre objectif est d'accuser réception d'une demande d'allègement pour les contribuables portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou la renonciation à ces montants dans un délai de 30 jours civils suivant la réception	85 %	S.O. ¹	S.O. ¹	85,7 %
Lettre de premier contact pour les différends	Notre objectif est d'accuser réception d'un différend d'un contribuable dans un délai de 30 jours civils suivant la réception	85 %	91,5 %	87,2 %	92,6 %
Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours	Notre objectif est d'accuser réception de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	98,3 %	98,5 %	54,1 %²
Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours	Notre objectif est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables	80 %	95,9 %	91,8 %	83,6 %

¹ La norme de service a été mise en place au cours de l'exercice 2016-2017; par conséquent, il n'y a pas de résultat pour l'exercice antérieur.

² En octobre 2015, les plaintes liées au service ont commencé à être acceptées par voie électronique dans le cadre du programme, ce qui pourrait aussi avoir contribué à l'augmentation progressive du nombre de plaintes reçues au fil du temps à mesure que les contribuables se familiarisaient avec le service électronique.

Demandes de renseignements et mises à jour des comptes		Objectif	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Services téléphoniques du Bureau d'aide des Services électroniques	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	80,9 %	81,1 %
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	81 %	81,2 %
Demandes de renseignements sur l'allocation canadienne pour enfants – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	75 %	76 %	76 %	76,1 %¹
Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	75 %	75 %	76,1 %	76,1 %¹
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	81,4 %	81,8 %
Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Papier	Notre objectif est de traiter une demande papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception par l'ARC, à condition que la demande soit complète	90 %	95,2 %	96,2 %	98,4 %
Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Électronique	Notre objectif consiste est de traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception par l'ARC, à condition que la demande soit complète	90 %	97,4 %	99,7 %	99,8 %

¹ En 2016-2017, les statistiques des demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH et l'allocation canadienne aux enfants ont été combinées.

Charte des droits du contribuable



ENGAGEMENT ENVERS LES PETITES ENTREPRISES

L'AGENCE DU REVENU DU CANADA 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

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

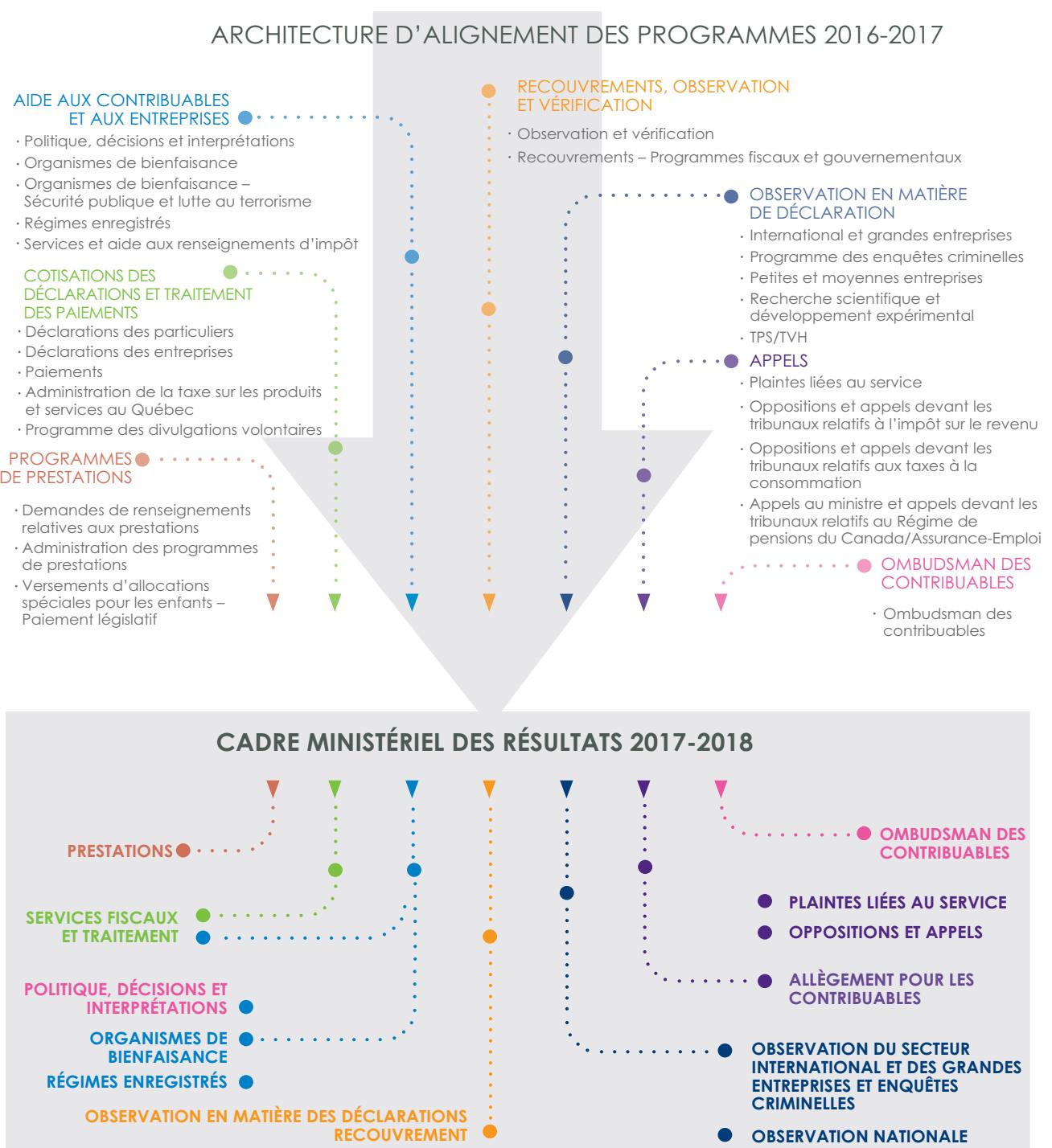
offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises

offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre

expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises

Autres sujets d'intérêt

Concordance



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

Sept programmes de prestations fédéraux

- Allocations spéciales pour enfants
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
- Prestation fiscale canadienne pour enfants
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – pour le compte d'Emploi et Développement Social Canada
- Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail
- Allocation canadienne pour enfants

Trente-trois programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires

- Prestation familiale de la Colombie-Britannique (1996)
- Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta (1997)
- Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick (1997)
- Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick (1997)
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador (1997)
- Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique (1998)
- Prestation pour enfants de la Saskatchewan (1998)
- Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest (1998)
- Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux (1998)
- Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse (1998)
- Prestation pour enfants du Yukon (1999)
- Prestation pour enfants du Nunavut (1999)
- Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut (1999)
- Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador (1999)
- Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador (1999)
- Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan (2000)
- Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés (2001)
- Prestation ontarienne pour enfants (2007)
- Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique (2008)
- Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario (2009)
- Crédit de la taxe de vente de l'Ontario (2010)
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique (2010)
- Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable (2010)
- Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers (2011)
- Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario (2011)
- Prestation trillium de l'Ontario (2012)
- Nouveau-Brunswick – supplément scolaire (2012)
- Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard (2013)
- Prestation fiscale pour la petite enfance de la Colombie-Britannique (2015)
- Prestation pour enfants de l'Alberta (2016)
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée du Nouveau Brunswick (2016)
- Supplément de revenu de Terre-Neuve-et-Labrador (2016)
- Remise pour le leadership en climat de l'Alberta (2017)

Dix programmes de paiements uniques

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

Cent-sept services d'échange et de transfert de données

- Soixante-dix échanges de données de vérification du revenu avec les provinces et territoires à l'appui des programmes au moyen du protocole de transfert de fichier.
- Quatre échanges de données de vérification du revenu à l'appui des programmes fédéraux au moyen du transfert sécurisé de fichiers.
- Huit transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.
- Six échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique/taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario, le crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'application de la Loi sur les impôts du Québec.
- Sept échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale.
- Un transfert de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de prestations familiales du Québec.
- Onze échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, subvention canadienne pour l'épargne-études (de base et supplémentaire), du bon canadien pour l'épargne-invalidité, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de l'impôt de récupération de la Sécurité de la vieillesse, du programme d'assurance-emploi pour les travailleurs de longue date et de l'inscription proactive aux prestations de la Sécurité de la vieillesse

Commission de la fonction publique et rapport des évaluations des recours

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada oblige l'ARC à inclure dans ses rapports annuels une copie de tout rapport préparé en vertu de l'article 59 ou un résumé de toute évaluation préparée en vertu du paragraphe 56(1). Le rapport et l'évaluation sont préparés selon les besoins.

Au cours de l'exercice 2016-2017, la Commission de la fonction publique n'a pas préparé, ni fait préparer, un rapport à l'intention de l'ARC conformément à l'article 59 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada concernant la conformité du programme de dotation de l'Agence avec les principes énoncés dans le résumé de son plan d'entreprise. Pour la même période, l'ARC n'a pas préparé, conformément au paragraphe 56(1) de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, une évaluation des recours qu'elle offre ou administre dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines.

Définitions

Architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

Cadre ministériel des résultats : Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

Cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

Dépenses législatives : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

Dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues : En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1^{er} février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

Dépenses votées : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement dans le cadre d'une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

Équivalent temps plein : Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

Évaluation : Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

Indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Indicateur de résultat ministériel : Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

Initiative horizontale : Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (par exemple, par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

Plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Plan ministériel : Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les Plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

Priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Priorités pangouvernementales : Aux fins du Plan ministériel 2017 2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015, notamment : la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

Production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport sur les résultats ministériels : Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

Rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'atteindre ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait atteindre, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle : Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

Résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat ministériel : Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

Résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. Droits d'auteur, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/cARRIERES-A-ARC/reseignements-ont-deplaces/code-integrite-conduite-professionnelle-notre-facon-travailler.html>
- ii. Canada.ca, <https://www.canada.ca/home.html>
- iii. Site Web du premier ministre du Canada, <http://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national>
- iv. Le rapport du Comité permanent des finances de la Chambre des communes, <http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/FINA/rapport-6/>
- v. Le rapport sur le Programme des divulgations volontaires, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapport-programme-divulgations-volontaires.html>
- vi. Rapport du CCOE, : <http://arc.gc.ca/gncy/ocac-ccoe/menu-fra.html>
- vii. L'économie clandestine, <http://www.cra-arc.gc.ca/economieclandestine/>
- viii. Traitement des cas d'inobservation dans le secteur immobilier, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/observation/comment-agence-revenu-canada-traite-elle-inobservation-secteur-immobilier.html>
- ix. Rapport du vérificateur général, http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201611_02_f_41831.html
- x. Comptes publics du Canada 2017, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xi. Loi sur l'Agence du revenu du Canada, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.11/>
- xii. Bureau de l'ombudsman des contribuables, <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-annuels.html>
- xiii. Agence du revenu du Canada, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>
- xiv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>
- xv. Nominations par le gouverneur en conseil, <https://www.appointments-nominations.gc.ca/prsnt.asp?menu=1&page=approt&lang=fra>
- xvi. Rapport sur les résultats ministériels, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement.html>
- xvii. Rapport sur les plans et les priorités, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plan-ministeriel.html>
- xviii. Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, <https://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp>