

Résumé du Plan d'entreprise 2022-23 avec les perspectives jusqu'à 2024-25



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté la reine du chef du Canada,
représentée par la ministre du Revenu national,

2022

ISSN 2563-3414

Rv1-6F-PDF

Un message de la ministre

Je suis honorée de poursuivre ma mission en tant que ministre du Revenu national, un rôle dans lequel je suis fière de servir la population depuis 2015. Pendant cette période, notre gouvernement a fait d'importants progrès dans nos efforts pour rendre le système d'imposition plus simple et plus juste. Grâce à ça, les familles de la classe moyenne et les petites entreprises peuvent conserver une plus grande part de leurs revenus, tout en demandant aux personnes aux revenus les plus élevés de payer leur juste part.

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) continuera à mettre en œuvre un modèle de service axé sur la clientèle, équitable, utile et convivial. Cette année, l'Agence prendra des mesures supplémentaires pour améliorer la satisfaction de toutes et tous avec un accès à des services de meilleure qualité, plus rapides et plus efficaces.

La pandémie de COVID-19 a eu une incidence sans précédent sur la vie des Canadiennes et Canadiens. Pour répondre à un engagement clé dans ma [lettre de mandat de 2021 reçue du premier ministre](#)¹, l'Agence continuera d'appuyer les particuliers et les entreprises qui éprouvent des difficultés en administrant des mesures d'aide d'urgence nouvelles et continues. L'Agence sera également juste dans l'administration de ces prestations, avec des mécanismes de remboursement souples pour les personnes qui ont reçu des paiements en trop de prestations liées à la COVID-19.

L'Agence cherchera de nouvelles façons de contrer l'évitement fiscal et l'évasion fiscale des particuliers fortunés, à la suite d'un engagement important énoncé dans ma lettre de mandat de 2021. À cette fin, l'Agence se concentre davantage sur les particuliers qui tentent de dissimuler leurs biens afin d'éviter l'impôt sur les gains générés au Canada.

L'Agence protégera la vie privée des Canadiennes et Canadiens. Pour lutter contre les cybermenaces persistantes et sophistiquées, l'Agence investira davantage dans la sécurité et améliorera les technologies, les processus et les contrôles afin de neutraliser ces menaces, de lutter contre celles-ci et de prévenir l'accès non autorisé aux comptes des clients.

Je suis fière du travail acharné, du dévouement et du professionnalisme du personnel de l'Agence alors qu'il s'efforce d'améliorer la façon dont l'Agence aide la population à respecter ses obligations fiscales et à déterminer les prestations auxquelles elle a droit. Je soutiens fermement l'engagement de l'Agence à favoriser un environnement qui favorise l'accessibilité et le mieux-être, ainsi qu'à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion dans le milieu de travail, afin de veiller à ce que l'Agence continue de refléter le public qu'elle sert. En tant que ministre du Revenu national, et au nom de l'Agence, je suis fière de présenter le Plan d'entreprise de l'Agence 2022-2023 avec les perspectives jusqu'à 2024-2025.

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

Ministre du Revenu national



Avant-propos de la présidente

Lorsque je réfléchis à l'élaboration du Plan d'entreprise de cette année, je suis étonnée de voir à quel point la réflexion, les conversations et le travail du Conseil de direction (le Conseil) de l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) ont été définis par un concept unique : l'équilibre. La nécessité de reprendre toutes les activités de l'Agence avant la pandémie doit être équilibrée avec l'obligation d'assurer la sécurité et le bien-être de nos employés. La volonté d'éliminer les arriérés et d'améliorer le service de l'Agence aux Canadiens doit être équilibrée par des processus et des résultats rigoureux, transparents et équitables. Répondre aux priorités immédiates et concurrentes d'aujourd'hui doit également être équilibré avec un désir d'établir des aspirations à long terme pour l'avenir de l'Agence.

Ce qui suit est un plan détaillé de la façon dont l'Agence prévoit trouver cet équilibre au cours des trois prochaines années et, ce faisant, renforcer sa capacité à exécuter son mandat. Nos cinq priorités clés demeurent les mêmes que celles de l'année dernière et les efforts déployés par l'Agence pour atteindre ses objectifs continuent d'évoluer et de progresser. Grâce au plan de cette année, nous prenons des engagements précis et tangibles envers les Canadiens pour réagir au climat actuel et améliorer ce que nous faisons.



Une expérience de service sans heurt, empathique et axée sur les clients

Il n'est jamais plus important de fournir un bon service que pendant une crise. La pandémie de COVID-19 a représenté un défi important pour l'Agence, et le Conseil est fier de la capacité de celle-ci à offrir des services aux Canadiens en temps de crise. Avant la pandémie, elle avait déjà entrepris une transformation de ses services, mais l'expérience des deux dernières années a grandement accéléré le changement de culture qui était nécessaire pour être une organisation véritablement empathique et axée sur la philosophie « Les gens d'abord ». Au cours des trois prochaines années, le Conseil se concentrera sur la façon dont ce changement peut être rendu permanent. Nous tiendrons compte de ce que nous avons appris de l'expérience de la prestation rapide des prestations d'allègement et l'appliquerons aux travaux plus courants de l'Agence en matière d'impôt et de prestations. Le Conseil s'engage à faire ce qui est nécessaire maintenant pour assurer un bon service aux Canadiens et tracer la voie vers ce qui est possible à l'avenir.

Une administration de l'impôt et des prestations équitable

Le Conseil appuie pleinement les efforts déployés par l'Agence pour mieux cerner les risques fiscaux et prendre des mesures claires pour résoudre les comportements d'inobservation, intentionnels ou non. Le Conseil s'efforcera donc de s'assurer que l'Agence dispose des outils, des personnes et des ressources dont elle a besoin pour respecter son engagement à l'égard de l'équité et de la protection de l'intégrité de nos régimes fiscaux et de prestations. Nous encouragerons également l'Agence à collaborer avec ses partenaires internationaux pour échanger des pratiques exemplaires sur la lutte contre l'inobservation et accroître la coopération afin que les frontières internationales ne soient pas un obstacle à l'équité.

Une sécurité, une transparence et une responsabilisation renforcées

Chaque année, l'Agence demande à des millions de Canadiens de lui faire confiance avec leurs renseignements personnels et financiers. Le Conseil et l'Agence s'engagent également à mériter cette confiance. Le Conseil veillera à ce que la stratégie de l'Agence évolue à mesure que les cybermenaces évoluent. Étant donné que le travail de nos employés continue d'évoluer, nous travaillerons avec la direction pour nous assurer que nos employés ont les connaissances dont ils ont besoin pour protéger les renseignements des contribuables maintenant et à l'avenir. Nous veillerons également à ce que l'Agence continue de tenir à jour un profil des risques de l'entreprise exhaustif et à ce que des plans d'atténuation efficaces soient en place pour répondre aux risques de tous les types, à l'échelle de cette dernière.

Une organisation novatrice axée sur les données

L'Agence possède d'importantes réserves de données. L'application de l'intelligence artificielle, des analyses avancées et d'autres technologies de l'information à ces données permet à l'Agence d'améliorer considérablement les services et d'administrer plus efficacement l'impôt et les prestations. Le Conseil encouragera l'Agence à mettre à l'essai le plus grand nombre possible de ces technologies émergentes et à le faire à l'aide des méthodes agiles. Nous veillerons également à ce que l'utilisation du plein potentiel de la technologie et des données soit équilibrée avec la nécessité de respecter les renseignements des contribuables. Nous voulons renforcer nos capacités opérationnelles au moyen de données, mais nous devons le faire d'une façon qui place l'éthique et la protection des renseignements personnels au premier plan.

Un effectif diversifié et florissant dans un milieu de travail inclusif

Pour que toute organisation atteigne ses objectifs, elle doit trouver les bonnes personnes et les aider à réussir. Bien que nous soyons optimistes quant à la capacité de l'Agence de mener à bon port les quatre priorités déjà abordées, nous savons que la qualité de nos employés sera un facteur déterminant dans les progrès réalisés. Nous appuyons pleinement l'engagement de l'Agence à améliorer l'équité en matière d'emploi, notamment la représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi au niveau de la direction, et à obtenir des résultats concrets pour faire progresser les objectifs en matière de diversité et d'inclusion. À l'avenir, le Conseil travaillera également avec la direction afin de créer une vision pour l'effectif de demain. Nous savons que les compétences de l'avenir doivent être développées aujourd'hui. Nous nous demanderons de quel type de personnes l'Agence a besoin dans dix ans et comment renforcer sa réputation en tant qu'employeur de choix dans un marché du travail de plus en plus concurrentiel.

En tant que présidente, je m'engage à appuyer la ministre et nos partenaires provinciaux et territoriaux dans la détermination et la recommandation de Canadiens de tous les groupes en quête d'équité au sein de notre Conseil.

Dans tous ces travaux, le rôle du Conseil en tant qu'organisme de surveillance sera guidé par des principes de gouvernance solide et moderne. L'Agence a la pleine confiance du Conseil et nous sommes fiers de son rendement pendant cette période difficile. Cette confiance, ainsi que la solide relation de travail entre le Conseil et la direction de l'Agence, continuera d'être équilibrée avec la responsabilité du Conseil de poser des questions difficiles et d'ajouter de la valeur au travail de l'Agence.

Au nom du Conseil de direction de l'Agence, j'ai le plaisir de recommander ce plan à l'honorable Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, et nous sommes impatients de faire des aspirations immédiates et à long terme de l'Agence une réalité pour les Canadiens que nous servons.

Suzanne Gouin

Présidente, Conseil de direction

Message du commissaire

J'ai le plaisir de présenter le Plan d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada 2022-2023, avec les perspectives jusqu'à 2024-2025. La pandémie de la COVID-19 a mis en évidence le travail acharné des employés de l'Agence. Je suis fier de leurs efforts et leurs réalisations. C'est grâce à leur dévouement que nous pouvons réaliser les engagements établis dans ce plan.

Cette année, en réponse aux engagements clés de la lettre de mandat de la ministre pour 2021, l'Agence continuera d'aider les Canadiens et les entreprises canadiennes à recevoir l'aide dont ils ont besoin en mettant en œuvre, en traitant et en délivrant efficacement les prestations liées à la pandémie de COVID-19. Nous contribuerons à l'engagement du gouvernement du Canada à faire progresser la réconciliation à travers la mobilisation avec les partenaires autochtones.

Nous allons également accélérer notre transformation numérique et prendre de nouvelles mesures pour assurer l'équité du régime fiscal et de prestations du Canada. Nous sortirons de la pandémie plus forts qu'avant et avec un aperçu du milieu de travail de l'avenir. Ce travail est mis en évidence dans la section « Quoi de neuf » de ce plan.

Bien que l'Agence soit un organisme solide qui a exécuté d'importants programmes de prestations d'urgence pendant la pandémie, nous reconnaissons que nous avons du travail à faire. Avec ce plan, nous poursuivons notre quête de l'excellence en tant qu'administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial qui fournit un service de haute qualité aux Canadiens tout en étant digne de confiance, utile et équitable. Nous voulons offrir un service exceptionnel afin qu'il soit plus facile pour les Canadiens de respecter leurs obligations fiscales. Grâce à la pensée agile et novatrice, nous faisons des progrès vers la réalisation de notre priorité d'offrir **une expérience de service sans heurt, sensible et axée sur le client** aux Canadiens. Cette priorité s'harmonise avec notre vision selon laquelle l'Agence est « d'être pour les gens d'abord : serviable, juste et digne de confiance », afin que les Canadiens se sentent vus, entendus et traités en fonction de leurs divers besoins et perspectives.

Nous voulons que les Canadiens aient confiance en l'équité du régime fiscal et de prestations, et qu'ils ne permettent pas à certains de contourner ou d'enfreindre les règles. Le gouvernement du Canada a fait des investissements importants pour appuyer la priorité de l'Agence afin de s'assurer qu'elle demeure **une administration de l'impôt et des prestations équitable**. En réponse aux engagements clés de la lettre de mandat de la ministre pour 2021, l'Agence utilisera ces fonds pour renforcer sa capacité à sévir contre les stratagèmes fiscaux complexes et à assurer l'observation dans les cas où les contribuables ne respectent pas leurs obligations fiscales par négligence, évitement, évasion ou fraude. Comme nous continuons à valider l'admissibilité des demandes aux programmes de prestations d'urgence, nous maintiendrons une approche axée sur le client, en demeurant attentifs aux personnes qui éprouvent des difficultés en raison des effets de la pandémie.



Il est important que les Canadiens aient confiance en notre capacité à protéger la vie privée et à assurer la sécurité de leurs renseignements selon les normes les plus élevées. Par conséquent, l'Agence continuera de poursuivre sa priorité de **renforcer la sécurité, la transparence et la responsabilisation** dans l'ensemble de notre organisation. L'Agence prend des mesures supplémentaires pour améliorer son programme de sécurité afin de gérer l'escalade de la fréquence et de la sophistication des cybermenaces et de protéger la sécurité des données de nos clients, de nos fonds de renseignements et de notre infrastructure technologique.

Le monde évolue rapidement et nous devons innover pour suivre le rythme des attentes changeantes des Canadiens et saisir les occasions de devenir une meilleure administration fiscale. L'Agence consacrera plus de ressources pour faire progresser notre priorité de devenir une **organisation novatrice et axée sur les données**. Nous continuerons d'améliorer l'utilisation et la gestion des données dans l'ensemble de notre organisation, et nous exploiterons les connaissances nécessaires pour prendre des décisions axées sur les données. Au fur et à mesure que nous travaillons à cette fin, nous contribuerons à un fonds d'innovation qui aidera les employés à expérimenter des approches novatrices pour améliorer nos opérations.

Nous reconnaissons que la diversité est une force que nous devons pleinement adopter et inclure dans notre organisation. Je m'engage à cultiver **un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif** au sein de l'Agence, et je me sens privilégié de diriger une organisation aussi dynamique. Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion, l'Agence a élaboré un plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion de 2021-2022 à 2024-2025 qui tient compte des commentaires de la part des réseaux et des employés en quête d'équité. Il comprend également des mesures concrètes sur la façon dont nous sélectionnons, encourageons et perfectionnons les employés de façon inclusive. En réponse à l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale](#)ⁱⁱ du greffier, l'Agence élabore actuellement une stratégie d'apprentissage pour les employés et les dirigeants afin d'améliorer l'intelligence culturelle sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion. Nous élaborons également une stratégie de mobilisation exhaustive pour les employés afin d'entretenir un dialogue continu sur la lutte contre le racisme ainsi que sur la diversité et l'inclusion afin de favoriser la sensibilisation et l'intelligence culturelle à l'égard de ces sujets.

Je me sens privilégié de diriger une organisation aussi dynamique. L'Agence a récemment été nommée l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la cinquième année consécutive, l'un des 100 meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans, l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada, et l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes pour la deuxième fois consécutive et la sixième fois au total. Alors qu'elle se prépare à la réintégration de ses lieux de travail et au milieu de travail de l'avenir, l'Agence a de nouveau mis l'accent sur la promotion de l'inclusion des groupes visés par l'équité, et elle veille à ce que la diversité soit prise en compte dans l'ensemble de l'organisation et à tous les niveaux, y compris les postes de haute direction. Tout au long de cette transition, l'Agence fournira à ses employés les ressources et les outils dont ils ont besoin pour s'adapter aux nouveaux modèles de travail et veillera à ce que les employés se sentent respectés, entendus et valorisés, que ce soit à la maison ou dans un lieu de travail de l'Agence.

L'Agence est une grande institution qui touche pratiquement tous les Canadiens. Cela signifie que nous avons l'occasion d'améliorer le bien-être des Canadiens, mais cela signifie également que nous faisons

face à de nombreux défis et à des attentes sans cesse croissantes. Je crois que nous sommes très bien placés pour offrir aux Canadiens les services, l'équité et la transparence qu'ils méritent et pour relever les défis changeants grâce à nos activités d'innovation et au dévouement de nos employés talentueux. Je m'attends à ce que les priorités et les objectifs que l'Agence poursuit cette année, positionnent notre état d'esprit et notre approche pour continuer à demeurer un employeur de choix, et nous nous efforçons d'être une administration fiscale et des prestations de calibre mondial.

Bob Hamilton

Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Table des matières

UN MESSAGE DE LA MINISTRE	3
AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE	4
MESSAGE DU COMMISSAIRE	7
APERÇU DES PLANS	11
RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES	14
PRIORITÉS	25
PRINCIPAUX RISQUES	39
DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	41
Dépenses prévues	41
Ressources humaines prévues	43
Estimations par crédit	44
État des résultats prospectif condensé	44
RENSEIGNEMENTS SUR L'AGENCE	46
Profil organisationnel	46
Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons	46
Contexte opérationnel	47
TABLEAUX DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	47
DÉPENSES FISCALES FÉDÉRALES	47
COORDONNÉES ORGANISATIONNELLES	47
ANNEXE : DÉFINITIONS	48
NOTES DE FIN DE DOCUMENT	51

L'Agence administre les programmes fiscaux, les programmes de prestations et les autres programmes pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, afin de contribuer au bien-être économique et social des Canadiens. Le travail de l'Agence est essentiel pour générer des revenus nécessaires à l'appui des opérations gouvernementales, des soins de santé au transport, et bien plus encore, et pour offrir des prestations à des populations de clients, comme les ménages à revenu modeste et les personnes handicapées.

Quoi de neuf

Mesures d'urgence et des prestations de la relance économique liées à la COVID-19 étendues et nouvelles

- En plus des programmes qui ont été prolongés, l'Agence continuera d'administrer les nouveaux programmes de prestations de soutien du revenu des particuliers et de soutien aux entreprises suivants :
 - Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement,
 - Programme de relance pour le tourisme et l'accueil, et
 - Programme de relance pour les entreprises les plus durement touchées.
- L'Agence continue de renforcer les mécanismes de contrôle visant à protéger l'intégrité des programmes et veiller à ce que seuls les Canadiens et les entreprises admissibles reçoivent des paiements.

Transformation numérique

- L'Agence simplifie le processus de demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées au moyen d'un processus de collaboration avec les fournisseurs de soins de santé et les intervenants.
- Le projet de paie électronique, une priorité du budget fédéral de 2021, travaillera à la modernisation et à la simplification de la façon dont les employeurs transmettent et déclarent les renseignements sur la paie, l'emploi et les données démographiques.
- L'Agence met davantage d'options numériques à la disposition de ses clients, de ses tiers et de ses partenaires pour l'échange de renseignements bidirectionnel.

Observation

- L'Agence continue d'améliorer sa capacité à repérer l'évasion fiscale impliquant des fiducies.
- L'Agence fournira une orientation et des services mieux ciblés aux exécuteurs et aux fiduciaires de succession.
- L'Agence accroîtra la portée de la vérification liée aux activités illicites découlant d'indices fournis par les organismes d'application de la loi et d'autres ministères du gouvernement

- L'Agence s'engage à repérer 350 millions de dollars en demandes de remboursements injustifiés de la TPS/TVH d'ici 2023-2024.

Milieu de travail de l'avenir

- L'Agence sera agile alors qu'elle explorera et mettra à l'essai des modèles de travail hybrides flexibles et qu'elle innovera en utilisant ces modèles.
- Les employés de l'Agence seront dotés d'outils, de compétences et d'options d'apprentissage modernes leur permettant de travailler efficacement, peu importe leur lieu de travail.

Diversité et inclusion

- L'Agence continuera de déterminer des stratégies de recrutement et de dotation visant à remédier à la sous-représentation et à appuyer le perfectionnement professionnel au sein de l'effectif.
- L'Agence offrira davantage de possibilités de mentorat et d'encadrement pour les employés des groupes en quête d'équité.
- L'Agence continuera d'améliorer sa relation avec les peuples autochtones grâce à des activités et à des initiatives telles que l'Initiative de mentorat autochtone, l'initiative de jumelage à l'intention des Autochtones et le Programme d'emploi pour étudiants autochtones.

Priorités de l'Agence

Les cinq priorités stratégiques et objectifs connexes suivants orienteront l'Agence dans l'exécution de ces responsabilités essentielles pendant la période visée par le plan. L'Agence va de l'avant résolument, en s'appuyant sur les leçons apprises au cours de la pandémie et en mettant l'accent sur ces priorités.

Priorités

Une expérience de service sans heurt, empathique et axée sur les clients contribuera à l'engagement de l'Agence de continuer à mettre en œuvre un modèle de service axé sur la clientèle qui soit équitable, utile et convivial. Afin d'appuyer cette priorité, l'Agence devra accélérer les améliorations apportées aux services. Pour ce faire, elle utilisera des données et de l'introspection comportementales, des outils numériques et la résolution collaborative de problèmes.

Une administration de l'impôt et des prestations équitable se concentre sur les activités et opérations d'observation. L'Agence visera à prendre des mesures plus ciblées pour recouvrer la dette fiscale et améliorer ses efforts d'observation en utilisant de nouvelles méthodes et technologies pour détecter les nouvelles formes d'inobservation et perturber davantage les activités d'inobservation.

Une sécurité, une transparence et une responsabilisation renforcée aideront l'Agence à maintenir et à bâtir la confiance du public, ainsi qu'à son engagement en matière de protection de la vie privée des Canadiens. Dans un environnement où les cybermenaces sont de plus en plus complexes, l'Agence renforcera continuellement la sécurité, en gérant efficacement les renseignements personnels des clients et en augmentant la transparence.

En tant qu'organisation novatrice axée sur les données, l'Agence fera évoluer son utilisation des données et fera un effort conscient pour institutionnaliser les leçons apprises, tout en continuant à stimuler une culture d'innovation.

Un effectif diversifié et florissant et un milieu de travail inclusif qui reflètent une culture organisationnelle où les gens passent avant tout. L'Agence continuera de favoriser un effectif inclusif et diversifié qui est représentatif du public qu'elle dessert. L'Agence créera un milieu de travail plus souple et numérique qui favorise la réalisation des objectifs opérationnels tout en tenant compte des besoins des employés.

Responsabilités essentielles

Au nom du gouvernement du Canada et de bon nombre de provinces et territoires, l'Agence applique un grand nombre de lois qui comportent des modalités fiscales, dont la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise. De plus, elle perçoit les recettes, y compris l'impôt sur le revenu, la taxe de vente et les cotisations à l'assurance-emploi, et d'autres montants, comme les cotisations au Régime de pensions du Canada. Nous administrons les impôts autonomes des Premières nations et des Autochtones qui sont harmonisés avec la loi fédérale. Nous exécutons également un certain nombre de programmes d'avantages sociaux pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Responsabilité essentielle : impôt

Description

La responsabilité essentielle de l'Agence en matière d'impôt est de s'assurer que le régime fiscal d'autocotisation du Canada est maintenu en fournissant aux clients le soutien et les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre leurs obligations fiscales et s'en acquitter. L'Agence doit également prendre des mesures d'observation et d'exécution, au besoin, afin de préserver l'intégrité du système. Lorsque les clients ne sont pas d'accord avec une cotisation que nous avons établie ou une décision que nous avons prise, nous leur offrons des possibilités de recours.

Les activités liées à la responsabilité essentielle en matière d'impôt comprennent les suivantes :

- informer les clients de leurs droits, de leurs responsabilités et des prestations auxquelles ils ont droit conformément aux lois fiscales (*Loi de l'impôt sur le revenu*, *Loi sur la taxe d'accise* et *Loi de 2001 sur l'accise*) et à la [Charte des droits du contribuable](#)ⁱⁱⁱ
- émettre des décisions et des interprétations afin de clarifier la façon dont les lois fiscales sont appliquées
- traiter les déclarations des clients et établir les cotisations à leur égard, et percevoir l'impôt dû ou rembourser l'impôt sur le revenu payé en trop
- mener des examens et des vérifications, imposer diverses pénalités et enquêter sur les cas soupçonnés d'observation volontaire aux fins d'évasion fiscale, de fraude et d'autres violations graves des lois fiscales
- offrir un processus de règlement des différends
- inscrire des entreprises, des organismes de bienfaisance et des régimes de revenus différés et d'épargne
- déterminer si l'emploi d'un travailleur ouvre droit à pension ou est assurable en vertu du Régime de pensions du Canada ou de la Loi sur l'assurance-emploi
- résoudre les cas de double imposition avec les partenaires de conventions fiscales

L'Agence administre également des programmes pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Ces programmes versent des milliards de dollars en mesures incitatives pour la recherche scientifique et le développement expérimental, la production de films et de médias, ainsi que d'autres crédits et déductions qui génèrent des remboursements ou réduisent le montant d'impôt que les clients devraient autrement payer. Grâce à ces encouragements fiscaux, le gouvernement du Canada contribue à encourager la recherche d'information, d'idées et de technologies qui stimulent la croissance économique et la concurrence.

Indicateurs de rendement liés à l'impôt

L'Agence utilise les indicateurs suivants pour évaluer son rendement en ce qui a trait à sa responsabilité essentielle en matière d'impôt. Les résultats pour 2021-2022 seront déclarés dans le Rapport sur les résultats ministériels de l'Agence de 2021-2022. Pour de plus amples renseignements sur les méthodes utilisées pour calculer ces indicateurs, veuillez consulter [l'InfoBase du GC^{iv}](#).

Résultat attendu et Répertoire des programmes	Indicateur de rendement	Cible en 2022-2023	Résultat en 2020-2021	Résultat en 2019-2020	Résultat en 2018-2019
<p>Les contribuables se conforment à leurs obligations fiscales canadiennes, les bons revenus fiscaux sont obtenus pour les Canadiens, et les Canadiens ont confiance dans l'Agence.</p> <p>Répertoire des programmes fiscaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • services fiscaux et traitement des déclarations • observation en matière de production des déclarations • recouvrements • observation en matière de déclaration • oppositions et appels • allègement pour les contribuables • plaintes liées au service • organismes de bienfaisance • régimes enregistrés • politique, décisions et interprétations 	Pourcentage des déclarations de revenus des particuliers produites à temps	Au moins 90,0 %	85,8 %	90,9 %	90,9 %
	Pourcentage des entreprises inscrites à la taxe sur les produits et services et à la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ¹	Au moins 90,0 %	88,7 %	Sans objet (S.O.)	S.O.
	Pourcentage des obligations fiscales qui ont été payées à temps	Au moins 91,2 %	91,3 %	91,7 %	S.O.
	Pourcentage des Canadiens qui participent au régime fiscal	Au moins 92,8 %	93,5 %	93,6 %	93,1 %
	Ratio de la dette fiscale recouvrable par rapport aux recettes nettes totales ²	Au plus 19,6 %	21,4 %	18,7 %	S.O.
	Pourcentage des cibles de normes de service externes respectées ³	Au moins 75,0 %	57,6 %	83,9 %	63,3 %
	Indice de satisfaction à l'égard du service ⁴	Au moins 7,0	8,1	S.O.	S.O.
	Indice de perception du public : confiance ⁵	Au moins 7,0	7,9	S.O.	S.O.

S.O. Cet indicateur de rendement n'a aucun résultat comparable pour cette période.

¹ La méthodologie de l'indicateur a été modifiée en 2020-2021. La nouvelle cible a été établie sur la base de référence établie en 2021-2022.

² C'est le seul indicateur de rendement pour lequel un résultat réel inférieur signifie une meilleure performance.

³ Une nouvelle cible a été fixée pour 2022-2023 après l'établissement de la base de référence en 2021-2022 à la suite d'un changement dans la méthodologie. L'indicateur et la méthode ont été révisés en supprimant la prise en compte des normes de service qui étaient « en grande partie respectées », afin d'être plus transparentes et uniformes pour les rapports publics.

L'Agence a établi de nouveaux objectifs pour certains de ses indicateurs de rendement fiscal, afin de refléter les modifications apportées à sa méthode de mesure du rendement. Les objectifs se veulent ambitieux, mais réalistes. Bien que les données historiques peuvent orienter l'établissement des cibles, compte tenu de l'environnement sans précédent en raison de la pandémie de COVID-19 et ses répercussions sur les résultats de 2020-2021, l'Agence estime que les objectifs de 2022-2023 sont ambitieux, mais réalistes. Des nouveaux objectifs ont été établis pour les indicateurs de l'impôt et des prestations récemment introduits en 2021-2022. L'Agence continuera à peaufiner ses indicateurs afin de s'assurer qu'ils contribuent efficacement aux résultats prévus et à la prise de décisions du ministère.

Dépenses budgétaires prévues pour l'impôt

Le tableau ci-dessous présente, pour la responsabilité essentielle d'impôt, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2022-2023 (en dollars), ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires de 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
3 838 492 068	3 838 492 068	3 701 726 671	3 634 469 877

Ressources humaines prévues pour l'impôt

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle pour l'exercice 2022-2023 et les deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévues 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévues 2024-2025
37 493	36 299	35 788

Responsabilité essentielle : prestations

Description

La responsabilité essentielle de l'Agence à l'égard des prestations consiste à veiller à ce que les clients obtiennent le soutien et l'information dont ils ont besoin pour qu'ils puissent bien comprendre à quelles

⁴ Ce nouvel indicateur a été établi en 2019-2020. Une cible a été fixée pour 2022-2023 après l'établissement de la base de référence préliminaire en 2021-2022 en fonction des données recueillies au moyen d'un sondage de recherche sur l'opinion publique en mars 2021.

⁵ Une cible a été fixée pour 2022-2023 après l'établissement de la base de référence préliminaire en 2021-2022 en fonction des données recueillies au moyen d'un sondage de recherche sur l'opinion publique en mars 2021.

prestations ils pourraient avoir droit, qu'ils reçoivent leurs prestations dans les meilleurs délais, et qu'ils aient des moyens de recours en cas de contestation d'une décision liée à l'admissibilité aux prestations.

L'Agence administre l'allocation canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH, les allocations spéciales pour enfants, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et l'allocation canadienne pour les travailleurs, ainsi que les programmes provinciaux et territoriaux. L'Agence utilise son infrastructure de livraison de l'impôt fédéral pour administrer près de 200 services et programmes de prestations continues et de paiements ponctuels au nom des provinces et des territoires qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens en soutenant les familles, les enfants et les aidants naturels.

Indicateurs de rendement liés aux prestations

L'Agence utilise les indicateurs suivants pour évaluer son rendement en ce qui a trait à sa responsabilité essentielle à l'égard des prestations. Pour de plus amples renseignements sur les méthodes utilisées pour calculer ces indicateurs, veuillez consulter [l'InfoBase du GC](#).

Résultat attendu et Répertoire des programmes	Indicateur de rendement	Cible en 2022-2023	Résultat en 2020-2021	Résultat en 2019-2020	Résultat en 2018-2019
Les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. Répertoire du programme de prestations : <ul style="list-style-type: none"> • prestations 	Pourcentage des paiements de l'allocation canadienne pour enfants versés à temps aux bénéficiaires	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Pourcentage des répondants qui se disent satisfaits de leur expérience liée aux prestations ⁶	Au moins 75,0 %	87,0 %	S.O.	S.O.
	Pourcentage des contribuables (bénéficiaires de prestations) qui ont produit une déclaration à la suite d'une intervention ciblée de l'Agence	Au moins 10,0 %	9,0 %	9,5 %	7,9 %

S.O. = Cet indicateur de rendement n'a aucun résultat comparable pour cette période.

⁶ L'indicateur et sa méthodologie ont été modifiés en 2020-2021. En l'absence de données de référence, cette cible était fixée au moyen de la cible historique du programme établie pour mesurer le rendement et la satisfaction du client quant au service lié aux prestations.

Dépenses budgétaires prévues pour prestations⁷

Le tableau ci-dessous présente, pour la responsabilité essentielle prestations, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2022-2023 (en dollars), ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires de 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
7 676 246 779	7 676 246 779	7 927 540 647	7 702 542 229

Ressources humaines prévues pour prestations

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle pour l'exercice 2022-2023 et les deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
1 991	1 750	1 713

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources associées que le gouvernement fédéral considère comme des services à l'appui des programmes ou qui sont nécessaires pour répondre aux obligations générales d'une organisation. Les services internes désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des services internes dans un organisme ou un ministère. Ces services sont les suivants : les services de gestion des acquisitions, les services de communication, les services de gestion financière, les services de gestion des ressources humaines, les services de gestion de l'information, le service des technologies de l'information, les services juridiques, les services de gestion du matériel, les services de gestion et de supervision, et les services de gestion des biens immobiliers.

⁷ Comprend les paiements législatifs suivants : les paiements de l'Incitatif à agir pour le climat (dépenses prévues : 7,1 milliards de dollars en 2022-2023, 7,3 milliards de dollars en 2023-2024 et 7,1 milliards de dollars en 2024-2025); les versements d'allocations spéciales pour enfants (dépenses prévues : 365,0 millions de dollars en 2022-2023, 373,0 millions de dollars en 2023-2024 et 380,0 millions de dollars en 2024-2025); la répartition des frais de carburant et des redevances pour émissions excédentaires (dépenses prévues : 19,0 millions de dollars en 2022-2023, 24,0 millions de dollars en 2023-2024 et 26,0 millions de dollars en 2024-2025).

Dépenses budgétaires prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2022-2023 (en dollars), ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires de 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
989 691 775	989 691 775	940 630 905	899 018 880

Ressources humaines prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour fournir ses services internes au cours de l'exercice 2022-2023 et des deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
7 296	7 025	6 847

Analyse comparative entre les sexes Plus

L'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) contribue à la conception et à la mise en œuvre des politiques, des programmes et des initiatives, afin de s'assurer que ceux-ci soient inclusifs et réceptifs aux différents besoins des gens, pour que des progrès soient réalisés en matière d'élimination des inégalités au Canada.

L'Agence examine les propositions de programmes et de services au moyen d'une ACS Plus. Cela comprend l'examen des différences économiques et sociales entre plusieurs segments de la population, y compris les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les minorités visibles, afin de cerner les facteurs qui pourraient nuire à leur accès aux prestations du régime fiscal canadien auxquelles ils ont droit et d'élaborer des solutions appropriées pour s'attaquer à ces facteurs. De plus, l'Agence :

- fournit des conseils pour l'élaboration de politiques et de propositions à l'appui des initiatives gouvernementales;
- promeut la Semaine de sensibilisation annuelle à l'ACS Plus;
- contribue au Réseau de l'équilibre entre les sexes du Forum sur l'administration fiscale.

L'Agence a relancé le groupe de travail sur les pratiques en matière d'information sur le sexe et le genre, afin de s'harmoniser avec l'orientation stratégique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)



sur la modernisation des pratiques en matière d'information sur le sexe et le genre du gouvernement du Canada. L'orientation stratégique vise à moderniser la façon dont le gouvernement du Canada recueille, utilise et affiche les données relatives au sexe et au genre. L'Agence examinera ses pratiques en matière de renseignements sur le sexe et le genre et ciblera les changements nécessaires à apporter pour mettre en œuvre l'orientation stratégique.

Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies et les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies

La responsabilité essentielle de l'Agence consistant à offrir des prestations aux Canadiens et sa priorité de devenir une administration fiscale plus sécuritaire, transparente et accessible appuie le Programme des Nations Unies à l'horizon 2030 et les objectifs de développement durable des Nations Unies :

- Mettre fin à la pauvreté sous toutes ses formes, et partout dans le monde (ODD 1)
- Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du DD, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous (ODD 16)

L'Agence administre les prestations et les crédits essentiels, comme l'allocation canadienne pour enfants et le crédit d'impôt pour personnes handicapées, qui contribuent au bien-être économique, social et physique des Canadiens. De plus, les efforts suivants s'unissent pour faire progresser l'inclusion, la transparence et la responsabilisation au sein de l'Agence : les initiatives d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'Agence, le Cadre de politique sur les services de l'Agence et les efforts continus de l'Agence pour consulter les Canadiens. D'autres engagements à l'appui de la diversité et de l'inclusion sont décrits dans la section de la priorité « un effectif diversifié et florissant dans un milieu de travail inclusif ».

L'Agence s'est engagée à prendre des mesures à l'égard des changements climatiques. Sa [Stratégie ministérielle de développement durable de 2020 à 2023](#)^{vi} décrit en détail ses efforts de transition vers des opérations écologiques, à faibles émissions de carbone et résilientes au climat. L'Agence prend d'importantes mesures pour s'adapter aux changements climatiques, réduire ses émissions de gaz à effet de serre, assurer la durabilité des déplacements et du transport, détourner et réduire les déchets, fournir des produits et services écologiques, réduire sa consommation de papier et promouvoir des pratiques durables.

Développement durable à l'Agence

L'Agence mène un certain nombre d'initiatives qui contribuent au développement durable, y compris l'écologisation de ses activités, l'administration de la redevance sur les combustibles pour les entreprises dans les provinces et les territoires où un mécanisme de tarification du carbone n'est pas en place ou ne répond pas aux critères nationaux, et l'administration de l'Incitatif à agir pour le climat et d'autres programmes pour compenser l'incidence des redevances sur les combustibles.

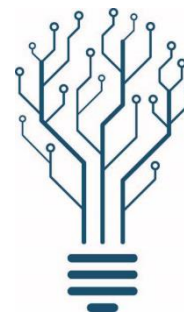
L'Agence reconnaît également l'incidence qu'elle a sur les collectivités où ses employés vivent et travaillent, et elle s'est engagée à écologiser ses activités au moyen d'un certain nombre de mesures visant à appuyer l'objectif du gouvernement du Canada de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces mesures comprennent ce qui suit : élaborer un plan pour réduire les émissions de notre parc automobile, intégrer des critères environnementaux à nos processus d'approvisionnement, encourager les voyages d'affaires durables et collaborer avec les employés afin de promouvoir le comportement durable des employés.

L'Agence prend des mesures importantes pour réduire les déchets en mettant à l'essai un système de compostage novateur qui convertira les déchets organiques en biocarburant sur place, dans l'immeuble de notre Administration centrale. Le projet permettra non seulement de détourner les déchets des sites d'enfouissement, ce qui réduira les émissions de gaz à effet de serre provenant de la décomposition et du transport des déchets, mais générera également une source d'énergie propre.

Expérimentation

L'Agence continue de favoriser une culture d'expérimentation pour améliorer les programmes et les services au moyen de processus d'innovation structurés, comme le Fonds d'innovation, et en encourageant l'expérimentation à tous les niveaux de l'organisation. L'exemple suivant d'expérimentation explore l'application des nouvelles technologies.

L'Agence produit des volumes importants de données, et la capacité d'extraire des renseignements utiles de cette vaste quantité de données est essentielle à la création de modèles statistiques afin de prendre des décisions opportunes et exactes. L'Agence utilise des techniques d'apprentissage machine pour expérimenter avec la génération et l'anonymisation des données, appelées données synthétiques, afin de remplacer les données réelles lors du traitement, de l'analyse et de la modélisation. Cette utilisation de données synthétiques sera particulièrement utile, car la plupart des microdonnées de l'Agence sont de nature délicate et protégées en vertu de la loi. Les connaissances acquises dans le cadre de ces expériences seront essentielles pour prédire un certain nombre de caractéristiques importantes et pertinentes nécessaires pour appuyer les opérations du gouvernement et les projets futurs qui s'appuieront sur les constatations de ces expériences.



Les données à l'Agence

En 2022-2023, un thème sera l'amélioration, l'information et de la sensibilisation aux données à l'échelle de l'Agence. L'amélioration des communications, la présence accrue sur le Web et l'échange de renseignements et de données aideront les employés à prendre des décisions plus éclairées. Un deuxième thème comprendra l'adaptation des mentalités et la modernisation des pratiques afin que l'incidence des renseignements et des données soit prise en compte dès le début des programmes et des projets. L'Agence poursuivra également le changement qui se produit actuellement vers une vision d'entreprise des actifs de renseignements et de données. Cela comprend des améliorations à l'infrastructure qui permettront de tracer la voie vers la réussite future et l'intégration en 2023 et au-delà.

Charte des droits du contribuable

La Charte des droits du contribuable (CDC) décrit et définit 16 droits et s'appuie sur les valeurs de l'Agence : le professionnalisme, le respect, l'intégrité et la collaboration. Elle décrit le traitement auquel les contribuables ont droit lorsqu'on fait affaire avec l'Agence. La CDC établit également l'engagement de l'Agence envers les petites entreprises, pour assurer que leurs échanges avec l'Agence sont aussi efficaces que possible.

L'Agence intègre la CDC dans ses responsabilités essentielles et dans toutes ses activités quotidiennes. La CDC est un élément essentiel de la transformation des services de l'Agence, la rendant plus axée sur le client, juste et plus favorable. Les droits 5 et 6, 9 à 11 et 13 à 15 (indiqués par un astérisque ci-dessous) sont des droits liés au service qui régissent la relation de l'Agence avec les contribuables. Un droit lié au service est déterminé par des concepts généraux comme l'équité, la transparence et la courtoisie. L'Agence promeut une compréhension généralisée de ces droits pour garantir qu'ils soient intégrés dans la façon dont elle offre ses programmes et services et interagit avec ses clients.

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.*
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.*
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.*
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.*
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence rende compte de ses actions.*

12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.*
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.*
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.*
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

Engagement envers les petites entreprises

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

Priorités

En 2020, l'Agence et son Conseil de direction ont établi les cinq priorités stratégiques suivantes pour veiller à ce que celle-ci demeure une administration fiscale et des prestations de calibre mondial. Compte tenu de leur pertinence continue, elles ont été retenues pour le Plan d'entreprise 2022-2023.

Les priorités de l'Agence guident la réalisation de son mandat et l'exécution de ses responsabilités essentielles en matière d'impôt et de prestations.

Une expérience de service sans heurt, empathique et axée sur les clients

Les voies de service de l'Agence seront accessibles, intégrées et orientées, afin de rendre les interactions des clients avec l'Agence harmonieuses et faciles. L'Agence s'efforce de faire preuve d'empathie en adoptant une approche axée sur les gens d'abord pour offrir ses services et ses programmes aux Canadiens, afin que les clients se sentent vus, entendus et traités en fonction de leurs divers besoins et points de vue. Pour y parvenir, l'Agence travaille de plus en plus avec ses clients pour créer des solutions et tirer parti de leurs commentaires pour améliorer ses services. L'Agence a également lancé « Comprendre vos impôts », un nouvel outil en ligne conçu pour faciliter la production des déclarations de revenus. Il a pour but de faire connaître les prestations et les crédits aux étudiants, aux enseignants et aux nouveaux arrivants, et montre la façon de remplir une déclaration de revenus et de prestations T1. L'outil en ligne a été lancé en novembre 2021, et les phases futures seront lancées au cours de l'exercice 2022-2023.

L'Agence améliore le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Elle reconnaît les efforts déployés par les organismes communautaires et leurs bénévoles en mettant en place le premier programme de subvention du PCBMI pour les aider à payer les coûts et les encourager à offrir des comptoirs d'impôts gratuits. Au cours de la première année L'Agence a envoyé un peu moins d'un million de dollars aux organismes admissibles dans l'ensemble du Canada pour appuyer leurs efforts visant à s'assurer que les personnes vulnérables ont la capacité de produire des déclarations de revenus et d'accéder aux prestations et aux crédits conçus pour les soutenir.

Dans le but de répondre aux besoins de nos clients plus rapidement, l'Agence continuera de promouvoir fortement les services en ligne comme Mon dossier de l'Agence et le robot conversationnel, dans la mesure du possible, afin d'encourager les Canadiens à utiliser le libre-service et de réduire le volume d'appels. L'Agence prévoit

également mettre en œuvre un nouveau service de clavardage grâce auquel les Canadiens pourront interagir avec un représentant du service à la clientèle de l'Agence pour des questions générales, et ce d'ici septembre 2022. Ce nouveau service permettra à l'Agence de faire en sorte qu'il soit plus facile pour les Canadiens de communiquer avec l'Agence et de trouver des renseignements qui les aideront à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.



Offrir une expérience de service sans heurt, empathique et axée sur les clients implique :

- adapter l'approche d'observation au degré d'inobservation
- améliorer les interactions avec les clients grâce à la consultation et à la collaboration
- lancer plus de façons pour les clients d'interagir par voie numérique avec l'Agence

Cette icône d'examen des services représente les améliorations apportées aux services et au numérique pour les années 2022-2023 à 2024-2025 présentées dans le présent plan afin d'aider l'Agence à poursuivre son parcours de service à la suite du financement pluriannuel réaffecté à l'Agence à partir du budget de 2018 pour élaborer et mettre en œuvre des initiatives d'amélioration des services à compter de 2019-2020.

Adapter l'approche d'observation au degré d'inobservation



L'inobservation envers les obligations fiscales prend de nombreuses formes : elle peut découler d'erreurs, d'une mauvaise compréhension des règles ou d'un manque de renseignements appropriés. Dans certains cas, toutefois, un client peut délibérément décider de ne pas se conformer. Afin de protéger l'intégrité du régime fiscal d'autocotisation du Canada, l'Agence utilise une approche progressive pour résoudre les comportements d'inobservation. L'Agence utilise l'éducation et la sensibilisation, de même qu'une saine gestion des risques pour orienter les examens, les vérifications, les enquêtes criminelles et le recouvrement des dettes. Grâce à la détection et à la correction précoces, l'Agence visera à cerner et à régler les cas d'inobservation intentionnelle pour veiller à ce que tous les clients paient leur part d'impôt. Lorsqu'elle règle les cas d'inobservation, l'Agence s'efforce de maintenir une approche axée sur le client en adaptant son intervention aux circonstances, mais aussi en demeurant professionnelle, transparente, juste et honnête dans la façon dont le client est traité.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Promouvoir l'observation auprès des organismes de bienfaisance à faible risque en mettant en œuvre des interventions non liées à la vérification (p. ex., sensibilisation aux types d'inobservation mineurs et promotion de la sensibilisation aux obligations en matière d'inscription)
- Élargir le Programme des agents de liaison afin d'offrir le service à plus d'entreprises et de travailleurs autonomes chaque année

- Mettre davantage l'accent sur la collaboration et la sensibilisation dans les interventions de l'Agence auprès des petites et moyennes entreprises pour régler les cas d'inobservation de faible valeur et encourager l'observation future
- Sensibiliser les entreprises, encourager l'observation et aider à prévenir les erreurs futures en menant deux campagnes de lettres fiscales (TPS/TVH et impôt sur le revenu)

Améliorer les interactions avec les clients grâce à la consultation et à la collaboration



L'Agence consultera des Canadiens de divers horizons pour mieux comprendre les défis auxquels ils font face lorsqu'ils interagissent avec l'organisation. L'Agence recueillera des renseignements à partir de la rétroaction des clients, afin de trouver des façons d'améliorer ses services, collaborant avec les clients pour utiliser le plus possible ces services. Par exemple, l'Agence s'est associée avec Forrester Research pour établir son indice d'expérience client. Cet indice, reconnu à l'échelle

internationale, est établi selon les perceptions des clients et permet d'évaluer dans quelle mesure l'expérience qu'une organisation fait vivre à ses clients sera susceptible de les fidéliser. L'Agence a mesuré son indice de l'expérience client pour la première fois en 2019 et de nouveau en 2020, établissant une base de référence de 57 (sur 100), un résultat qui est typique des organismes gouvernementaux à l'échelle mondiale. L'Agence continuera de mesurer l'indice de l'expérience client pour comprendre comment les clients se sentent à l'égard de leurs interactions avec l'Agence, afin d'orienter l'analyse comparative, l'amélioration et les pratiques exemplaires globales en matière de rendement et de conception des services.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Consulter des personnes handicapées pour consigner la façon dont l'Agence cerner, éliminera et préviendra les obstacles à l'accessibilité dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services
- Créer conjointement avec les clients la conception de la façon dont l'Agence offrira de nouveaux services d'information (ou optimisera les services d'information existants) sur Canada.ca

Lancer plus de façons pour les clients d'interagir par voie numérique avec l'Agence



L'Agence continuera de simplifier l'accès à ses services, à réduire au minimum le fardeau administratif des contribuables et à fournir à ses clients des outils numériques pour les aider à trouver les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales et pour accéder aux programmes fiscaux que l'Agence administre. Par exemple, l'Agence s'efforce de rendre le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) plus accessible aux Canadiens en remaniant les pages

Web du CIPH destinées au public afin de rendre les renseignements plus faciles à trouver et à comprendre, et en créant un processus de demande de CIPH entièrement numérique, permettant aux contribuables et aux professionnels de la santé de soumettre leurs parties respectives du formulaire T2201, Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées, en ligne.

L'Agence élargira ses capacités actuelles et permettra à un plus grand nombre d'institutions financières d'échanger des données par voie numérique avec l'Agence, ce qui permettra aux institutions financières d'économiser le coût du papier, de l'encre, du courrier et des services de messagerie. L'Agence lancera également son initiative de zone de dépôt sécurisée afin de fournir un canal bidirectionnel sécurisé

permettant à l'Agence, aux contribuables, aux tiers et à d'autres partenaires d'échanger des renseignements par voie numérique de façon ponctuelle en dehors des portails de l'Agence. De plus, l'Agence mettra en œuvre de nouvelles lignes de télécopies électroniques afin que les télécopies entrantes puissent être plus facilement numérisées et stockées, ce qui permettra aux employés de l'Agence de récupérer les renseignements numérisés à distance et, ainsi, d'économiser du papier.

Dans le budget de 2021, l'Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT) a été élargie afin de soutenir environ un million de Canadiens occupant des emplois à faible salaire supplémentaires. Cette prestation est un crédit d'impôt remboursable qui vise à compléter les gains des travailleurs à revenu faible et modeste et à accroître leur incitation à occuper un emploi ou à le conserver. À l'heure actuelle, les particuliers et les familles peuvent demander l'ACT dans leur déclaration de revenus et de prestations des particuliers (T1). Les particuliers et les familles admissibles peuvent recevoir jusqu'à la moitié de l'ACT en versements anticipés au lieu d'attendre la période de production des déclarations de revenus.

À l'Agence, la transformation numérique représente un changement proactif et continu de la culture, des mentalités et des processus afin de permettre l'amélioration des services offerts aux Canadiens. La gestion du changement de culture nécessite une mentalité de croissance qui encourage les employés à chercher des occasions de tirer parti des services existants ou d'améliorer ces services, puis d'utiliser les leçons apprises pour créer de nouveaux services qui sont d'abord conçus pour un environnement numérique.

Le programme de transformation numérique de l'Agence établit une approche unifiée à l'égard de la transformation numérique dans l'ensemble des programmes de l'Agence, et met au point des solutions réutilisables pour relever les défis courants lors de la migration des processus actuels vers un environnement numérique. Un Fonds d'accélération numérique a également été établi pour appuyer la création rapide de solutions numériques et pour faire progresser de façon significative les initiatives numériques qui permettront d'améliorer les services offerts aux Canadiens, en fournissant un financement pour au moins 13 projets en 2022 et au-delà. Faire preuve de souplesse, cerner les initiatives numériques à moyen terme et adopter efficacement une mentalité numérique sont des mesures importantes que l'Agence doit prendre pour progresser dans l'espace numérique et améliorer ses offres de services aux Canadiens, maintenant et à l'avenir. Tout ce travail appuie les principaux engagements numériques et liés au service énoncés dans la lettre de mandat de la ministre du Revenu national du premier ministre de 2021.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Élargir l'initiative des formulaires de déclaration simplifiée et d'allocation canadienne pour enfants « Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations » à tous les peuples autochtones
- Mettre en œuvre l'Allocation canadienne pour les travailleurs bonifiée et veiller à ce que les Canadiens qui sont admissibles et qui n'ont pas présenté de demande soient automatiquement inscrits
- Mettre en œuvre l'augmentation de la déduction pour frais de bureau à domicile simplifiée admissible, de 400 \$ à 500 \$, et prolonger cette option administrative pour les années d'imposition 2021 et 2022
- Procéder à des mises à niveau du système afin de favoriser une transmission électronique plus complète des déclarations des fiducies (T3) et de collaborer avec l'industrie des logiciels d'impôt et de la préparation de déclarations de revenus en vue de tirer parti de cette nouvelle capacité de l'Agence

- Permettre un accès en ligne sécurisé, fiable et en temps réel au portail Mon dossier de l'Agence pour les détenteurs d'une identification numérique de My Alberta
- Permettre aux particuliers qui ont déposé un avis d'opposition à l'égard de leur cotisation T1 ou présenté une demande d'annulation de pénalités ou d'intérêts de consulter en ligne le statut de l'opposition ou de la demande
- Introduire un nouveau service de clavardage grâce auquel les Canadiens pourront interagir avec un représentant du service à la clientèle de l'Agence pour des questions générales
- Lancer un processus de soumission numérique complète des demandes de crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Permettre aux demandeurs du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental d'évaluer leur admissibilité dès le début et de transmettre rapidement et facilement les documents à l'appui à l'Agence au moyen du portail Mon dossier d'entreprise
- Permettre aux contribuables d'exercer certains choix spéciaux et de produire certaines déclarations par voie électronique
- Créer des principes, des pratiques et des méthodes pour améliorer la capacité de l'Agence à prendre des décisions à long terme concernant les exigences de conception, la réceptivité et la durabilité des nouveaux processus opérationnels et des solutions de technologie de l'information.

Une administration de l'impôt et des prestations équitable

Le paysage économique et fiscal mondial évolue rapidement. L'Agence innove et adapte constamment ses programmes d'observation, afin que le Canada continue de garantir l'équité du régime fiscal et des conditions pour tous. L'Agence transformera son approche à l'égard de l'administration de l'impôt en mettant l'accent sur les événements et les transactions des clients ayant des répercussions fiscales en temps réel afin de faciliter des interventions en matière d'observation plus rapides. L'Agence continuera de collaborer avec les principaux intervenants nationaux et internationaux pour régler les cas d'inobservation.

Pour maintenir l'équité de l'administration de l'impôt et des prestations du Canada, l'Agence fera ce qui suit :

- renforcer ses efforts visant à lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif
- échanger des renseignements, ainsi qu'en tirer parti, avec les principaux partenaires internationaux et nationaux de l'Agence
- mettre l'accent sur les nouveaux risques fiscaux
- gérer la dette fiscale au moyen d'investissements du gouvernement du Canada

Renforcer les efforts de l'Agence visant à lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif

Le gouvernement s'est engagé à protéger l'intégrité du régime fiscal canadien en luttant contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif à tous les niveaux au Canada et à l'étranger, y compris en resserrant le filet pour les contribuables avisés qui tentent d'éviter de payer leur juste part d'impôt et de perturber les intermédiaires fiscaux qui le facilitent. La lettre de mandat de 2021 de la ministre du Revenu national comprend des engagements importants liés au travail de l'Agence pour lutter contre la planification fiscale abusive, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale. L'Énoncé économique de l'automne 2020 et le budget de 2021 ont annoncé un financement supplémentaire qui permettra à l'Agence d'élaborer de nouvelles initiatives et d'élargir les programmes existants pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal abusif, ce qui comprend l'amélioration de la transparence sur les accords de propriété effective et la fermeture d'importantes échappatoires fiscales. Ces investissements permettront également à l'Agence d'améliorer sa capacité à repérer l'évasion fiscale impliquant des fiducies. Ces investissements permettront également à l'Agence d'améliorer sa capacité à repérer l'évasion fiscale impliquant des fiducies et à offrir un meilleur service aux exécuteurs et aux fiduciaires. Ces mesures permettront de s'assurer que ceux qui réduisent leurs impôts d'une manière qui va à l'encontre de l'esprit de la loi, qui enfreignent la loi ou qui tentent d'obtenir des remboursements injustifiés assument les conséquences de leurs actes. L'Agence a été en mesure et continuera de cibler et d'accroître efficacement ses activités de vérification afin de cerner et de cibler l'inobservation à l'étranger et la planification fiscale abusive, en particulier dans les cas les plus flagrants. De plus, le budget de 2021 a

également annoncé que le financement permettra à l'Agence de fournir des services et une orientation plus ciblés aux exécuteurs testamentaires et aux fiduciaires des successions.

Notre engagement envers les Canadiens en 2023-2024 :

- Augmenter la couverture de la vérification axée sur les particuliers fortunés
- Mettre en œuvre des améliorations du renseignement d'entreprise utilisée pour cerner les dossiers à risque élevé au sein de la population fortunée

Échanger des renseignements, ainsi qu'en tirer parti, avec les principaux partenaires internationaux et nationaux de l'Agence

La collaboration avec les partenaires mondiaux de l'Agence est essentielle au maintien de l'équité. L'Agence s'est engagée à déployer des efforts internationaux pour veiller à ce que les entreprises multinationales paient leur juste part d'impôt sur les profits qu'elles réalisent en faisant des affaires au Canada et partout dans le monde. Après de nombreuses années de travail intensif afin de moderniser les règles fiscales internationales, les membres du Cadre inclusif de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont conclu une entente le 8 octobre 2021, lorsque plus de 130 de ses administrations membres se sont jointes à la solution à deux piliers pour relever les défis fiscaux soulevés par la numérisation de l'économie. L'entente vise à garantir que les entreprises multinationales seront assujetties à un taux d'imposition minimum de 15 %, et qu'elle réattribuera les droits d'imposition par rapport à une partie des bénéfices pour bon nombre des entreprises multinationales les plus importantes et rentables dans le monde entier. Il s'agit d'une entente historique, et un calendrier de mise en œuvre ambitieux a été établi. Les modifications législatives devraient entrer en vigueur en 2023. L'Agence, par l'intermédiaire du rôle du commissaire Hamilton à titre de président du Forum sur l'administration fiscale (FAF) de l'OCDE et de promoteur du Programme des grandes entreprises et du secteur international du FAF, aura un rôle central à jouer en 2022, alors que la mise en œuvre et les détails administratifs de la solution à deux piliers sont mis au point.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Continuer de collaborer avec les partenaires internationaux et nationaux de l'Agence (y compris les provinces et les territoires, les intervenants du gouvernement du Canada et les membres de l'OCDE) au sujet de la réglementation des actifs virtuels (cryptomonnaie), de l'élaboration d'un cadre de déclaration normalisé international et d'une portée élargie pour les échanges de données avec nos partenaires afin de mieux comprendre et cerner la population de contribuables impliqués dans les actifs virtuels et les risques possibles en matière d'observation fiscale
- Mettre en œuvre la Loi sur l'observation fiscale des comptes étrangers et la Norme commune de déclaration par l'intermédiaire des programmes d'observation des institutions financières de l'Agence afin d'accroître la qualité et la rapidité des échanges de données entre le Canada et ses partenaires internationaux
- Accroître la portée de la vérification liée aux activités illicites découlant d'indices fournis par les organismes d'application de la loi et d'autres ministères du gouvernement

Mettre l'accent sur les nouveaux risques fiscaux

L'Agence continue d'orienter les investissements des récents budgets fédéraux afin d'élargir ses outils de renseignement d'entreprise et d'analyse de données. Elle continue également de renforcer sa capacité à cibler les clients qui tentent de dissimuler leurs biens pour éviter de payer leur part d'impôt. En 2022-2023, l'Agence cerner et traitera les cas d'inobservation intentionnelle le plus tôt possible. Cela aidera à réduire au minimum les oppositions et les répercussions sur les recouvrements; apportera une plus grande certitude à ceux qui envisagent des mesures semblables et veillera à ce que tout le monde paie sa part d'impôt.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Améliorer la compréhension de l'Agence à l'égard de l'inobservation de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH dans le commerce numérique en effectuant des vérifications exploratoires de l'économie des plateformes
- Appliquer de nouveaux outils d'analyse utilisant les nouvelles technologies, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle pour récupérer 100 millions de dollars de demandes de remboursement et de remboursement de TPS/TVH injustifiées

Notre engagement envers les Canadiens en 2023-2024 :

- Récupérer 250 millions de dollars en demandes injustifiées de remboursements et de remboursements de la TPS/TVH

Gérer la dette fiscale au moyen d'investissements du gouvernement du Canada

Dans le but d'améliorer la capacité de l'Agence à recouvrer les impôts en souffrance et à aider à réduire la croissance globale de la dette fiscale, les investissements du gouvernement du Canada dans le cadre du budget de 2021 fournissent à l'Agence 230 millions de dollars sur cinq ans, à compter de 2021-2022. On s'attend à ce que ce financement mène au recouvrement de 5 milliards de dollars supplémentaires d'impôts en souffrance pendant cette période.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Régler un montant supplémentaire de 814 millions de dollars en dettes à la suite des investissements effectués dans le cadre du budget de 2021

Une sécurité, une transparence et une responsabilisation renforcées

L'Agence améliorera ses technologies, les processus et les contrôles en matière de sécurité afin de protéger davantage la confidentialité des renseignements de nature délicate des menaces internes et externes. De plus, l'Agence continuera de chercher activement à établir et à maintenir la confiance et l'équité, en intégrant systématiquement la protection des renseignements personnels, l'accessibilité et la sécurité dans la conception de ses programmes et de ses processus. À mesure que l'Agence tirera parti de ses données de façon proactive à des fins stratégiques, ces renseignements seront gérés de manière éthique et sécuritaire.

Le renforcement de la sécurité, la transparence et la responsabilisation comprend ce qui suit :

- améliorer les technologies, processus et contrôles liés à la sécurité afin d'empêcher les atteintes à la confidentialité
- promouvoir une plus grande transparence

Améliorer les technologies, processus et contrôles liés à la sécurité afin d'empêcher les atteintes à la confidentialité

La protection des renseignements des contribuables est primordiale pour l'Agence. Lorsque les clients de l'Agence estiment qu'elle les traite de façon équitable et qu'elle protège leurs renseignements personnels dans un environnement de cybermenaces de plus en plus sophistiqué, ils sont plus susceptibles de respecter leurs obligations fiscales. C'est pourquoi l'Agence a mis en place des mesures rigoureuses et continues pour analyser, cerner et atténuer les menaces potentielles, les neutraliser lorsqu'elles surviennent, éviter les modifications non autorisées aux comptes des clients, et protéger les données de nature délicate. L'Agence tire également parti de ses relations avec les autres ministères du gouvernement, les organismes d'application de la loi, le Centre antifraude du Canada et les provinces et les territoires pour assurer la collaboration et la coordination horizontales nécessaires pour protéger les comptes des contribuables et les renseignements personnels. Alors que l'Agence envisage un milieu de travail de l'avenir dans lequel les employés travailleront plus souvent à distance, elle s'engage à continuer de fournir des conseils de sécurité aux employés afin d'assurer la protection continue des renseignements personnels que les Canadiens lui confient.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Améliorer les mesures de protection des points terminaux de l'effectif interne et à distance de l'Agence sur les stations de travail et les ordinateurs portables afin de réduire les possibilités de vol et de destruction des données des contribuables.
- Améliorer la protection des renseignements des contribuables et des systèmes en mettant en œuvre un système d'authentification multifactorielle pour les employés de l'Agence, pour atténuer le risque que des utilisateurs non autorisés accèdent aux systèmes de l'Agence au moyen de noms d'utilisateur et de mots de passe compromis.

- Mieux appuyer la confidentialité et la protection des renseignements personnels en créant de nouveaux outils de formation et de sensibilisation à la sécurité et en fournissant des conseils supplémentaires aux personnes qui travaillent dans de nouveaux milieux de travail physiques et virtuels

Promouvoir une plus grande transparence

L'Agence s'efforce d'être transparente dans la façon dont elle gère ses activités quotidiennes en vue d'obtenir des résultats efficaces et de qualité. L'Agence s'engage à être claire et transparente lorsqu'elle rend compte à ses clients des résultats de rendement qu'elle a obtenus et de sa contribution à l'initiative du gouvernement ouvert. Cela lui permet d'offrir au public et aux entreprises un plus grand accès aux données et aux renseignements du gouvernement. L'Agence s'engage également à respecter les exigences de divulgation proactive énoncées dans le projet de loi C-58. L'Agence répondra plus rapidement aux demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Parmi les demandes au titre de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, 85 % sont traitées par voie électronique
- Toutes les demandes en retard en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels reçues avant le 31 mars 2019 seront fermées au moyen du plan d'élimination de l'arriéré en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- Moderniser le traitement des demandes au titre de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels en ayant recours à des outils du renseignement d'entreprise et à la méthode Lean pour améliorer la rapidité d'exécution et traiter l'arriéré des demandes

Une organisation novatrice axée sur les données

Au fur et à mesure que l'Agence continue de faire avancer des efforts novateurs dans l'ensemble de l'organisation, elle mettra à l'essai de nouvelles approches fondées sur des principes de prise de risques réfléchis et évaluera si les résultats souhaités sont atteints. Elle tirera des leçons de son expérience au cours de la pandémie de COVID-19 pour stimuler une culture d'innovation. Elle continuera également d'investir dans les technologies de l'information de pointe (p. ex., apprentissage machine, intelligence artificielle, robotique) pour renforcer ses capacités opérationnelles et fournir de nouveaux services plus fréquemment et adopter, plus tôt, de nouvelles technologies.

Le fait de favoriser une organisation novatrice axée sur les données comprend ce qui suit :

- stimuler une culture d'innovation, ainsi que l'utilisation de techniques novatrices et de technologies émergentes
- améliorer la qualité des données et mieux intégrer l'utilisation des données dans l'ensemble de l'Agence

Stimuler une culture d'innovation, ainsi que l'utilisation de techniques novatrices et de technologies émergentes

L'Agence continuera de favoriser une culture en milieu de travail qui améliore constamment les programmes et les services pour les Canadiens en transformant les bonnes idées en solutions fructueuses. L'objectif continu de l'Agence est de donner à ses employés les moyens d'aider à identifier l'amélioration continue en examinant les processus du point de vue du client.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Financer jusqu'à 3 millions de dollars au cours de l'exercice, des expériences qui utilisent des approches novatrices
- Augmenter l'expérimentation dans l'utilisation de l'intelligence artificielle en effectuant cinq (5) validations de principe (à l'appui des services et des activités d'observation de l'Agence) à l'aide de différentes méthodes d'analyse

Améliorer la qualité des données et mieux intégrer l'utilisation des données dans l'ensemble de l'Agence

Pour aider l'Agence à concevoir et à offrir des programmes et des services plus efficaces, l'Agence améliorera sa capacité d'accéder aux données et à l'information, de les utiliser, d'évaluer leur qualité, d'interpréter les résultats des analyses, et d'assurer leur utilisation éthique afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Fournir des possibilités et des produits d'apprentissage liés aux données pour améliorer la connaissance des données dans l'ensemble de l'Agence dans le cadre de la phase 2 de la Stratégie en matière de renseignements et de données de l'Agence

Un effectif diversifié et florissant dans un milieu de travail inclusif

L'Agence continuera de promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion dans le milieu de travail et de favoriser un environnement qui appuie l'accessibilité et le bien-être. L'Agence mettra également l'accent sur la prévention, l'intervention et le soutien pour lutter contre la discrimination, les préjugés et le racisme en milieu de travail. L'effectif de l'Agence sera outillé pour réagir rapidement aux nouveaux défis et aux nouvelles occasions et utiliser les technologies disponibles. De plus, l'Agence adaptera son milieu de travail afin d'inclure plus de méthodes de travail numériques et virtuelles pour les employés.

Un effectif diversifié et florissant dans un milieu de travail inclusif comprend ce qui suit :

- renforcer la diversité et l'inclusion en milieu de travail
- enrayer la discrimination et le harcèlement en milieu de travail
- veiller à ce que les environnements de travail soient accessibles, souples, numériques et connectés

Renforcer la diversité et l'inclusion en milieu de travail

L'Agence prendra d'autres mesures pour bâtir un effectif plus diversifié, plus représentatif et plus inclusif. Elle le fera en comblant les lacunes en matière de représentation pour les groupes visés par l'équité en matière d'emploi qui existent actuellement au sein de l'organisation. L'Agence continuera d'appuyer [l'appel à l'action du gouvernement du Canada en faveur la lutte contre le racisme, l'équité et l'inclusion dans la fonction publique fédérale](#)^{vii} et mettra en œuvre les initiatives incluses dans le Plan d'action sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion à l'Agence de 2021-2022 à 2024-2025. La réponse détaillée de l'Agence à la lettre d'appel à l'action du greffier est présentée dans le document intitulé [l'Agence du revenu du Canada Lettre sur la mise en œuvre de l'Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale](#).^{viii}

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Effectuer un examen indépendant des systèmes, des politiques et des pratiques d'emploi de l'Agence afin de cerner les obstacles à l'emploi pour les personnes dans les groupes désignés au sein des cinq principaux groupes professionnels et au niveau de la direction
- Publier le premier Plan d'accessibilité de l'Agence élaboré en consultation avec le Réseau des personnes handicapées de l'Agence et le Groupe de consultation et de mobilisation des personnes handicapées, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, dans le but de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les employés et les clients
- Accroître la représentation des Autochtones et des minorités visibles dans le groupe de la direction, où des lacunes existent actuellement
- Élargir les possibilités de perfectionnement en leadership pour les groupes visés par l'équité en matière d'emploi par l'intermédiaire du nouveau programme de parrainage de l'Agence

Enrayer la discrimination et le harcèlement en milieu de travail

L'Agence terminera l'harmonisation de ses procédures, lignes directrices et autres renseignements en matière de ressources humaines avec les règlements mis à jour dans la partie II du Code canadien du travail, qui sont axés sur la prévention et la résolution du harcèlement et de la violence en milieu de travail. De plus, l'Agence fournira à ses employés et à ses gestionnaires la formation et le soutien nécessaires pour favoriser une meilleure sensibilisation et travailler plus activement à la prévention du harcèlement et de la violence.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023 :

- Élaborer une stratégie de mobilisation exhaustive pour les employés, afin de maintenir un dialogue continu sur la lutte contre le racisme, la diversité et l'inclusion, favorisant ainsi la sensibilisation et les connaissances culturelles sur les sujets
- Lancer le module de formation propre à l'Agence du revenu du Canada pour accompagner le cours de l'École de la fonction publique du Canada, et l'élaboration d'une formation distincte de l'Agence sur le harcèlement et la violence en milieu de travail. Tous les employés devraient avoir suivi la formation d'ici mars 2023.
- Effectuer un examen trimestriel continu de l'évaluation du milieu de travail afin de cerner, d'évaluer et de contrôler les facteurs de risque, et de prévenir les cas de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Veiller à ce que les environnements de travail soient accessibles, souples, numériques et connectés

L'Agence continue de s'adapter au modèle de travail hybride qui permet à certains employés de travailler à distance à temps plein, à d'autres de travailler à partir des lieux de travail de l'Agence à temps plein, et à d'autres d'adopter un horaire mixte de travail à la maison et de travail au bureau, en fonction des exigences opérationnelles, en tenant compte des préférences des employées. L'Agence sera agile lorsqu'elle explore, expérimente et innove avec le modèle de travail hybride. Les bureaux de l'Agence comprendront des espaces de travail modernes, flexibles, écologiques, collaboratifs, efficaces, numériques, sains et inclusifs.

Notre engagement envers les Canadiens en 2022-2023:

- Lancer une nouvelle directive sur les ententes de travail virtuel
- Élaborer la prochaine version du Plan de mise en œuvre du milieu de travail de l'avenir de l'Agence qui comprendra les structures organisationnelles, les mécanismes de gouvernance et les estimations de coûts. Pour suivre le rythme de l'environnement en évolution rapide, ce plan pluriannuel sera mis à jour chaque année jusqu'à ce qu'il soit stabilisé.
- Créer un effectif hybride doté d'outils de TI modernes et de solutions technologiques efficaces
- Créer une approche d'apprentissage intégrée pour permettre aux employés d'acquérir les compétences nécessaires pour permettre la transformation numérique au moyen de pratiques opérationnelles modernes
- Appuyer les besoins en matière d'apprentissage et de bien-être des gestionnaires et des employés de l'Agence dans un environnement de travail hybride
- La totalité des projets d'aménagement des locaux à bureaux respectent la norme en matière de milieu de travail du gouvernement du Canada, c'est-à-dire une norme de conception du milieu de travail flexible, axée sur les activités et appuyant à la fois le travail autonome et le travail collaboratif.

Principaux risques

L'Agence réalise régulièrement des analyses de son environnement et tient à jour un profil des risques de l'entreprise dans le but de cerner et de gérer les principales difficultés et occasions liées à nos responsabilités essentielles. Le Conseil de direction et l'Agence ont cerné les secteurs de risques et d'occasions, au sein de chaque priorité de l'Agence, qui auront à notre avis la plus grande incidence au cours de la période de planification.

Une expérience de service sans heurt, empathique et axée sur les clients

- La pandémie de COVID-19 a façonné l'environnement des risques pour l'Agence, plus particulièrement pour ses risques liés au service, qui ont une incidence sur la façon dont l'organisation répond adéquatement aux attentes des clients en matière de service. Il y a un risque que l'Agence ne réponde pas aux attentes des clients concernant les temps d'attente téléphonique et la qualité des renseignements sur le site Web de l'Agence. Ces risques sont atténués au moyen de solutions appuyées par la technologie, comme des mises à niveau des portails en ligne sécurisés de l'Agence et un service de clavardage en ligne amélioré. Cela permettra de réduire les temps d'attente et les volumes d'appels en offrant une autre voie de service, et d'ainsi améliorer davantage l'expérience client.

Une administration de l'impôt et des prestations équitable

- La récente pandémie a eu une incidence importante sur l'économie du Canada, avec pour résultat une augmentation de la dette des consommateurs, des pertes d'emplois importantes et une réduction du revenu de certaines petites entreprises et des Canadiens vulnérables. Si l'atonie de l'économie persiste ou si l'inflation augmente considérablement, la capacité des Canadiens à effectuer des paiements d'impôt en temps opportun pourrait être plus à risque dans un avenir prévisible. Dans le contexte de l'incertitude économique qui pèse sur le Canada, il y a un risque que les incitatifs et les possibilités augmentent pour les contribuables qui, autrement, respectent leurs obligations fiscales, à participer à l'économie clandestine. De plus, il y a un risque pour la perception du public à l'égard de l'équité dans le régime fiscal lié à l'utilisation d'abris fiscaux sophistiqués à l'étranger par un faible pourcentage de Canadiens, ce qui pourrait avoir une incidence sur la capacité de l'Agence à promouvoir une plus grande observation. La croissance de la dette nationale attribuée aux dépenses d'urgence liées à la pandémie crée une pression supplémentaire sur l'Agence pour qu'elle assure une plus grande transparence dans le recouvrement des impôts, surtout auprès des particuliers qui utilisent des stratagèmes fiscaux à l'étranger et des planifications fiscales abusives. Les récentes affectations budgétaires fédérales devraient aider à atténuer ces risques en permettant à l'Agence d'affecter des ressources supplémentaires à la lutte contre l'évasion fiscale et à l'amélioration des approches de règlement de la dette fiscale. En ce qui

concerne les devises numériques, l'Agence surveille activement les nouvelles lois et les règlements afin de cerner les risques qui pourraient survenir.

Une sécurité, une transparence et une responsabilisation renforcées

- La transition vers des ententes de travail à distance généralisées et une activité économique en ligne accrue, stimulée par la réponse des entreprises à l'orientation de la santé publique pendant la pandémie, continue d'avoir des répercussions sur les risques, nouveaux et difficiles, liés aux données et à la sécurité de l'Agence. Puisque les renseignements et les activités des particuliers et des organisations sont maintenant en ligne, il y a un risque accru que leurs renseignements soient plus exposés aux activités de cybermenaces. Cela entraîne une augmentation du vol d'identité et de l'utilisation de ces renseignements pour accéder aux systèmes de l'Agence destinés au public. De plus, l'augmentation du nombre de télétravailleurs de l'Agence d'un bout à l'autre du pays nécessite un renforcement continu du programme de sécurité global de l'Agence pour assurer l'adoption d'une approche commune à l'échelle de l'organisation pour la protection des biens et des renseignements.

Une organisation novatrice axée sur les données

- La pandémie de COVID-19 a permis à l'Agence d'explorer de nouvelles possibilités pour tirer parti des renseignements, des données et des analyses par l'adoption d'approches, de méthodes, d'outils et de techniques de TI modernes pour faciliter l'apprentissage et l'expérimentation virtuels en temps réel. Ces nouvelles possibilités s'accompagnent cependant de nouveaux risques liés aux contrôles des données. Toutefois, l'Agence a mis en place un soutien central et une coordination horizontale pour mieux régir ses actifs de données et sa capacité d'analyse de données afin d'atténuer ce risque.

Un effectif diversifié et florissant dans un milieu de travail inclusif

- L'Agence doit se conformer aux exigences législatives afin de protéger les renseignements des contribuables et la vie privée des Canadiens, puis d'aborder les défis entraînés par le besoin d'assurer l'uniformité de l'expérience employé, malgré un effectif réparti dans l'ensemble du Canada. Le plan de l'Agence visant à déployer une approche à court et à long terme du milieu de travail de l'avenir jouera un rôle important dans le contrôle de ces risques et la réduction de l'exposition supplémentaire dans des domaines tels que le bien-être des employés et la santé et la sécurité psychologiques. L'Agence pourrait ne pas être en mesure de répondre aux besoins et aux exigences de dotation de l'Agence pour appuyer un effectif diversifié. L'Agence reconnaît aussi les risques entourant le recrutement des talents qui ont augmenté en complexité avec le travail virtuel et la concurrence entre les secteurs public et privé pour les talents. Le plan d'action de l'Agence sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion de 2021-2022 à 2024-2025 met l'accent sur l'engagement de l'Agence à créer un milieu de travail respectueux, inclusif, exempt de discrimination et de harcèlement ainsi qu'à constituer un effectif représentatif de la population diversifiée du Canada. L'Agence continuera de surveiller activement les tendances émergentes, les facteurs et les répercussions sur son effectif et son environnement de travail à mesure que la pandémie s'atténue.

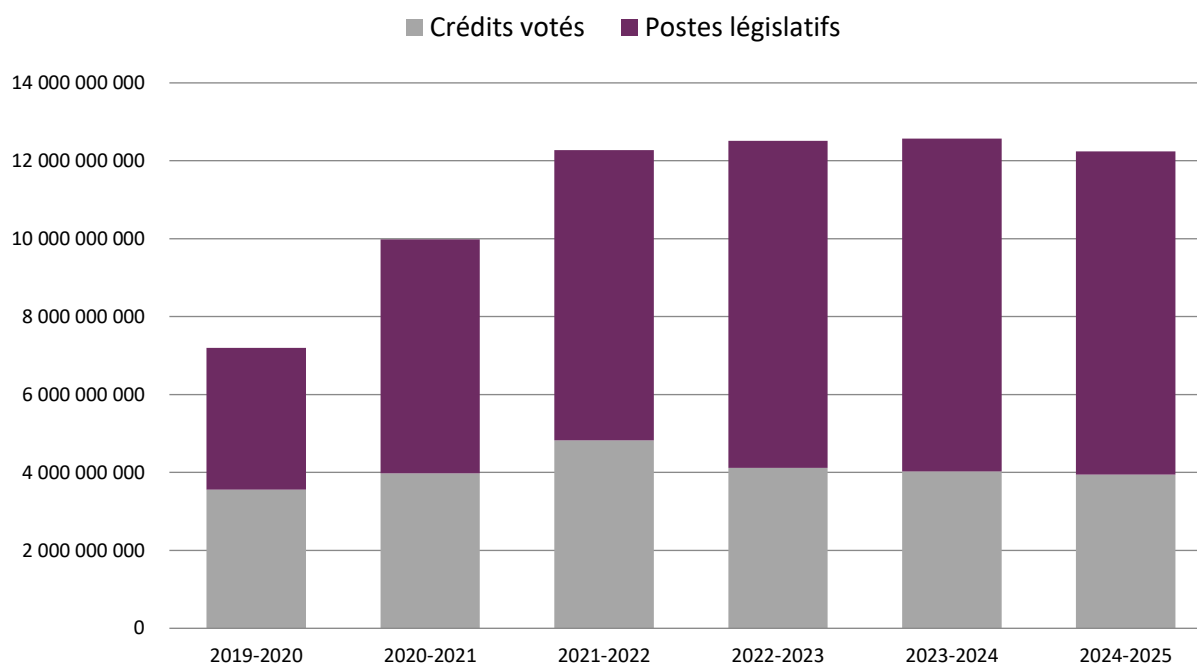
Dépenses et ressources humaines prévues

Dépenses prévues

Dépenses de l'Agence de 2019-2020 à 2024-2025

Le graphique ci-dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.⁸

Tendance des dépenses de l'Agence (dollars)



	Dépenses réelles		Prévisions des dépenses		Dépenses prévues	
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Postes législatifs	3 641 252 364	6 002 927 402	7 454 599 224	8 389 076 222	8 550 489 810	8 295 678 502
Crédits votés	3 556 958 796	3 981 070 537	4 821 520 877	4 119 778 629	4 023 702 764	3 944 385 366
Total	7 198 211 160	9 983 997 939	12 276 120 101	12 508 854 851	12 574 192 574	12 240 063 868

⁸ Le graphique des tendances des dépenses affiche tous les crédits parlementaires (Budget principal et budgets supplémentaires) et toutes les sources de revenus fournies à l'Agence pour les initiatives politiques et opérationnelles découlant de divers budgets fédéraux et énoncés économiques, pour les transferts de Services publics et Approvisionnement Canada liés aux services de locaux et de biens immobiliers, pour les versements des allocations spéciales pour enfants, la distribution des produits de la redevance sur les combustibles à la province ou au territoire d'origine (principalement au moyen des paiements de l'Incitatif à agir pour le climat), ainsi que pour la mise en œuvre d'initiatives pour améliorer l'efficacité. Ce graphique ne tient pas compte des montants recouverts par l'Agence pour la prestation de services à Emploi et Développement social Canada dans le cadre de l'administration du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi.

**Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes
(en dollars)**

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles 2019-2020	Dépenses réelles 2020-2021	Prévisions des dépenses 2021-2022	Dépenses budgétaires 2022-2023 (telles qu'elles sont indiquées dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
Impôt	3 279 915 517	3 888 255 191	4 229 347 068	3 838 492 068	3 838 492 068	3 701 726 671	3 634 469 877
Prestations ⁹	3 140 851 352	5 147 281 794	6 513 267 954	7 676 246 779	7 676 246 779	7 927 540 647	7 702 542 229
Ombudsman des contribuables ¹⁰	3 804 534	4 614 641	4 523 631	4 424 229	4 424 229	4 294 351	4 032 882
Total partiel	6 424 571 403	9 040 151 626	10 747 138 653	11 519 163 076	11 519 163 076	11 633 561 669	11 341 044 988
Services internes	773 639 757	943 846 313	1 528 981 448	989 691 775	989 691 775	940 630 905	899 018 880
Total	7 198 211 160	9 983 997 939	12 276 120 101	12 508 854 851	12 508 854 851	12 574 192 574	12 240 063 868

Une partie importante de l'augmentation du budget global de l'Agence est attribuable à ses crédits législatifs, en particulier aux dépenses associées au paiement de l'Incitatif à agir pour le climat (IAC). L'Agence est responsable d'administrer la redevance sur les combustibles dans les territoires de compétence qui ne satisfont pas aux critères du modèle fédéral de tarification de la pollution par le carbone. Cela comprend le paiement de l'IAC, qui redistribue la majorité des recettes directes tirées de la redevance sur les combustibles aux particuliers et aux familles de la province où les sommes sont amassées.

⁹ Comprend les paiements législatifs suivants : les paiements de l'Incitatif à agir pour le climat (dépenses réelles : 2,6 milliards de dollars en 2019-2020 et 4,5 milliards de dollars en 2020-2021), (prévisions et dépenses prévues : 5,9 milliards de dollars en 2021-2022, 7,1 milliards de dollars en 2022-2023, 7,3 milliards de dollars en 2023-2024 et 7,1 milliards de dollars en 2024-2025); les versements d'allocations spéciales pour enfants (dépenses réelles : 351,6 millions de dollars en 2019-2020 et 381,8 millions de dollars en 2020-2021), (prévisions et dépenses prévues : 373,0 millions de dollars en 2021-2022, 365,0 millions de dollars en 2022-2023, 373,0 millions de dollars en 2023-2024 et 380,0 millions de dollars en 2024-2025); la répartition des frais de carburant et des redevances pour émissions excédentaires (dépenses réelles : 5,6 millions de dollars en 2019-2020 et 18,5 millions de dollars en 2020-2021), (prévisions et dépenses prévues : 25,0 millions de dollars en 2021-2022, 19,0 millions de dollars en 2022-2023, 24,0 millions de dollars en 2023-2024, et 26,0 millions de dollars en 2024-2025).

¹⁰ Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'Agence, le présent plan ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

Les dépenses réelles et prévues en vertu des crédits votés de l'Agence pour les exercices 2019-2020 à 2021-2022 englobent également les rajustements techniques, comme le report par l'Agence de fonds provenant de l'exercice précédent et le financement des indemnités de départ, des prestations parentales et des crédits de congé. Outre les éléments susmentionnés, les dépenses prévues en 2021-2022 ont considérablement augmenté en raison de l'administration des mesures associées à la réponse du gouvernement à la COVID-19 et du nouveau financement des mesures annoncées dans le budget fédéral de 2021. Au cours de la période de planification, la réduction des crédits votés de l'Agence, qui passent de 4,120 milliards de dollars en 2022-2023 à 3,944 milliards de dollars en 2024-2025, est principalement due à la diminution ou à la temporisation du financement pour mettre en œuvre et administrer diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux ainsi que celles associées à la pandémie de COVID-19.

Sommaire des dépenses budgétaires brutes et nettes prévues pour 2022-2023 (en dollars)

Le tableau ci-dessous fait le rapprochement des dépenses brutes prévues et des dépenses nettes prévues pour 2022-2023.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses brutes prévues 2022-2023	Recettes prévues affectées aux dépenses 2022-2023	Dépenses nettes prévues 2022-2023
Impôt	4 191 276 667	352 784 599	3 838 492 068
Prestations	7 677 171 516	924 737	7 676 246 779
Ombudsman des contribuables ¹¹	4 424 229	-	4 424 229
Total partiel	11 872 872 412	353 709 336	11 519 163 076
Services internes	1 076 549 812	86 858 037	989 691 775
Total	12 949 422 224	440 567 373	12 508 854 851

Les recettes prévues affectées aux dépenses représentent les montants à recouvrer par l'Agence pour la prestation de services à Emploi et Développement social Canada dans le cadre de l'administration du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi.

Ressources humaines prévues

Le tableau suivant présente les équivalents temps plein (ETP) réels, prospectifs et prévus pour chaque responsabilité essentielle dans le Cadre ministériel des résultats et aux services internes de l'Agence pour les années pertinentes à l'année de planification en cours.

¹¹ Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'Agence, le présent plan ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2019-2020	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Prévisions d'équivalents temps plein 2021-2022	Équivalents temps plein prévus 2022-2023	Équivalents temps plein prévus 2023-2024	Équivalents temps plein prévus 2024-2025
Impôt	34 267	35 418	36 952	37 493	36 299	35 788
Prestations	1 302	1 463	1 691	1 991	1 750	1 713
Ombudsman des contribuables ¹²	38	33	34	39	38	35
Total partiel	35 607	36 914	38 677	39 523	38 087	37 536
Services internes	6 146	6 410	7 457	7 296	7 025	6 847
Total	41 753	43 324	46 134	46 819	45 112	44 383

L'augmentation des équivalents temps plein (ETP) prévus en 2021-2022 est en grande partie attribuable à l'administration de mesures associées à la réponse du gouvernement à la COVID-19 et au nouveau financement des mesures annoncées dans le budget fédéral de 2021. Au cours de la période de planification, la réduction du nombre d'ETP de 46 819 en 2022-2023 à 44 383 en 2024-2025 est principalement attribuable à une diminution ou à la temporisation du financement pour mettre en œuvre et administrer diverses mesures associées à la pandémie de COVID-19.

Estimations par crédit

Des renseignements sur les crédits de l'Agence sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses de 2022-2023](#)^{ix}.

État des résultats prospectif condensé

L'État des résultats prospectif condensé pour les activités de l'Agence, qui comprend les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation, fournit un aperçu général des activités de l'Agence. La prévision des renseignements financiers sur les charges et les revenus est préparée selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière. Les montants des dépenses estimées et prévues présentés dans d'autres sections de ce Plan sont préparés selon la méthode des charges; ainsi, les montants peuvent différer. Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes

¹² Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'Agence, le présent plan ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

connexes, y compris un rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires demandés, sont disponibles dans le Plan ministériel de l'Agence.

État des résultats prospectif condensé pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats estimatifs 2021-2022	Résultats prévus 2022-2023	Écart (résultats prévus moins résultats estimatifs)
Total des charges	6 541 911 127	6 846 049 801	304 138 674
Total des revenus non fiscaux	1 073 657 675	825 565 297	(248 092 378)
Coût d'exploitation net	5 468 253 452	6 020 484 504	552 231 052

Renseignements sur l'Agence

Profil organisationnel

Ministre : L'honorable Diane LeBouthillier, C.P., députée

Profil ministériel : Revenu national

Premier dirigeant : Bob Hamilton

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

Présidente, Conseil de direction : Suzanne Guoin

Année de création : 1999

Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada établit le mandat, la structure et les pouvoirs de l'Agence. Elle établit une structure de gouvernance qui est unique au Canada, avec un(e) ministre, un Conseil de direction (le Conseil), un(e) commissaire et un(e) ombudsman des contribuables. Le ou la ministre est responsable envers le Parlement pour toutes les activités de l'Agence et exerce des pouvoirs liés à la prise de règlements et à la production de rapports au Parlement ou au gouverneur en Conseil (le Cabinet). Le Conseil est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence, et de la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et de ses contrats. De plus, il est responsable de l'élaboration du Plan d'entreprise. L'Agence est dirigée par un(e) commissaire responsable envers le ou la ministre et qui doit l'aider et l'aviser en ce qui a trait aux pouvoirs prévus par la loi, aux fonctions et aux responsabilités de son Cabinet. En tant que premier dirigeant ou première dirigeante de l'Agence, le ou la commissaire est responsable de la gestion quotidienne de l'Agence. Le mandat de l'ombudsman est de renforcer la responsabilisation de l'Agence dans ses services aux contribuables en offrant un mécanisme de plaintes liées au service indépendant de l'Agence. L'ombudsman est responsable de faire respecter la Charte des droits du contribuable.

La ministre du Revenu national est responsable de l'Agence. La raison d'être de l'Agence est d'administrer des programmes d'impôt et de prestations ainsi que d'autres programmes connexes pour les gouvernements partout au Canada. L'Agence contribue au bien-être économique et social des Canadiens en s'assurant que :

- les clients reçoivent les renseignements et les services dont ils ont besoin pour se conformer à leurs obligations fiscales
- les clients reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit
- les cas d'inobservation sont traités
- les clients ont accès à des mécanismes appropriés pour le règlement des différends

Le mandat de l'Agence est prescrit par, entre autres, la Loi de l'impôt sur le revenu, la Loi sur la taxe d'accise et la Loi sur l'accise, que l'Agence applique. En s'acquittant de ses responsabilités de base, le

rôle de l'Agence consiste à percevoir l'impôt au nom de la plupart des provinces et des territoires, ainsi que de plusieurs gouvernements autochtones, à percevoir certaines dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral et à appliquer les lois relatives aux organismes de bienfaisance, au Régime de pensions du Canada, aux autres régimes enregistrés et au programme d'assurance-emploi.

Contexte opérationnel

Alors que l'Agence poursuit les objectifs stratégiques et fait progresser les priorités énoncées dans ce plan, il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs externes et internes qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la réalisation de ses plans en 2022-2023 et au-delà.

COVID-19

L'Agence a grandement contribué à la réussite du Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19, ce qui a nécessité la réaffectation de ressources internes importantes pour administrer les prestations liées à la COVID-19. En 2022-2023, l'Agence continuera d'administrer les mesures d'urgence prolongées et les prestations de la relance économique suivantes pour fournir un soutien ciblé qui aidera les Canadiens et les entreprises qui en ont encore besoin en raison de la pandémie de COVID-19 :

- la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants;
- la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique
- le Programme d'embauche pour la relance économique du Canada

En outre, l'Agence administrera également les programmes de prestations de soutien du revenu des particuliers et de soutien aux entreprises suivants :

- la Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement
- le Programme de relance pour le tourisme et l'accueil, y compris le soutien en cas de restriction admissible en matière de santé publique
- le Programme de relance pour les entreprises les plus durement touchées

Bien que l'Agence ait réussi à mettre en œuvre ces programmes de prestations et de subventions d'urgence, et qu'elle continue de le faire au fur et à mesure que ces programmes évoluent, il reste des défis à relever pour répondre au besoin des clients qui souhaitent obtenir de plus amples renseignements et pour maintenir l'intégrité de tous les programmes de prestations liés à la COVID-19 qu'elle administre. L'Agence continue de surveiller les activités suspectes, de mettre en place de nouveaux contrôles pour protéger l'intégrité du programme et de veiller à ce que seuls les Canadiens admissibles reçoivent des paiements.

L'environnement opérationnel des centres de contact de l'Agence a changé étant donné que la mise en œuvre des prestations d'urgence liées à la COVID-19 et l'incidence de la récente situation économique ont donné lieu à une augmentation importante des volumes d'appels et du temps de traitement des appels. Les centres de contact ont été un élément essentiel de la réponse précoce du Canada à la pandémie et continuent d'être des services critiques pour les Canadiens et les entreprises en ce qui concerne les questions fiscales et les prestations. L'Agence continuera de chercher des solutions pour réduire le temps d'attente et fournir le service auquel les Canadiens s'attendent.

Afin de détecter, de prévenir et de traiter les cas potentiels de fraude et de vol d'identité, l'Agence continue de surveiller, d'enquêter et de régler les comptes de particuliers et les demandes d'urgence et de prestations de la relance économique. Les Canadiens sont en mesure de signaler les activités suspectes dans leurs comptes tant par la voie téléphonique que par la voie numérique.

Transformation numérique

Les progrès technologiques et la transition des consommateurs vers le commerce en ligne révolutionnent la vie quotidienne, tandis que les nouveaux modèles d'entreprise et d'emploi remodelent l'économie mondiale. L'Agence doit se tenir au courant de l'évolution des risques liés à l'observation fiscale numérique et s'efforcer d'exploiter les technologies émergentes pour l'aider à simplifier ses propres opérations et à améliorer la façon dont elle gère ses données afin de faciliter la prise de décisions plus éclairées. L'agent de la transformation numérique de l'Agence joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre d'une approche globale et intégrée à l'égard d'un programme de changement numérique qui fusionne la technologie moderne avec les pratiques opérationnelles contemporaines afin d'assurer la prestation de services de manières simples, modernes et efficaces qui sont conçues pour les plateformes numériques.

Protection des données

Dans un monde de plus en plus connecté, toutes les organisations doivent constamment prendre des mesures pour protéger les renseignements de nature délicate en leur possession contre les menaces qui évoluent. Les risques liés à la sécurité et à la réputation, comme les arnaques, le vol d'identité et les cyberattaques, peuvent avoir une incidence importante sur les activités opérationnelles de l'Agence. L'évolution rapide de l'environnement opérationnel et la numérisation de l'économie ont fait en sorte que l'Agence doit élaborer des systèmes et des approches pour s'adapter rapidement aux risques émergents qui compromettent l'assiette fiscale. L'Agence a investi dans le renseignement d'entreprise, l'analyse avancée, l'intelligence artificielle et les technologies et infrastructures connexes afin de mieux cerner les cas à risque élevé d'inobservation. L'Agence reconnaît que la sécurité doit être gérée de façon proactive et globale et s'efforce d'améliorer la sécurité de sa technologie de l'information et de renforcer sa posture de sécurité globale conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Diversité et inclusion

Le Canada est l'un des pays les plus diversifiés au monde. Un cinquième des Canadiens sont nés à l'extérieur du Canada et, d'ici 2031, près d'un tiers des Canadiens feront partie des minorités visibles. La population autochtone du Canada croît quatre fois plus rapidement que la population non autochtone. Les estimations des personnes qui s'identifient comme LGBTQ2+ au Canada varient de 5 % à 13 %. Un Canadien adulte sur sept s'identifie comme ayant un handicap. À l'âge de 40 ans, un Canadien sur deux souffre, ou a déjà souffert, d'une maladie mentale. Les efforts renouvelés pour améliorer la diversité et l'inclusion ont donné lieu à des appels à l'action à l'échelle mondiale visant à créer une société plus juste avec moins d'obstacles systémiques à l'inclusion pour les groupes marginalisés comme les peuples autochtones, les personnes racialisées et les personnes handicapées. Les organisations de premier plan ont démontré qu'elles réussissent mieux lorsqu'elles misent sur les avantages qui découlent de l'ensemble de leur bassin de talents. Le greffier du Conseil privé a désigné la diversité et l'inclusion au sein de la fonction publique fédérale, surtout en ce qui concerne le leadership, comme une priorité absolue du gouvernement du Canada. L'Agence s'engage à diversifier son effectif et à rendre son milieu de travail plus inclusif.

Principes de dotation de l'Agence

Principes de dotation liés à un programme de dotation réussi :

Adaptabilité	La dotation est souple et répond à l'évolution de l'environnement et aux besoins particuliers de l'Agence.
Efficacité	La dotation est planifiée et mise en œuvre en fonction des contraintes de temps, des coûts et des besoins opérationnels.
Équité	La dotation est équitable, juste et objective.
Productivité	La dotation mène à la nomination d'un nombre suffisant de personnes compétentes en vue de réaliser les activités de l'Agence.
Transparence	Les communications liées à la dotation sont ouvertes, honnêtes, respectueuses, faites en temps opportun et faciles à comprendre.

Principes de dotation liés à un effectif efficace :

Compétence	Le personnel possède les qualités requises pour accomplir son travail avec efficacité.
Neutralité politique	Le personnel et les décisions en matière de dotation doivent être exemptes de toute influence politique ou bureaucratique.
Représentativité	La composition du personnel reflète la disponibilité des membres des groupes désignés sur le marché du travail.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants se trouvent sur [la page Web ministérielle de l'Agence^x](#) :

- Stratégie ministérielle de développement durable de l'Agence
- Détails des programmes de paiements de transfert
- Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+)
- Programme et objectifs de développement durable des Nations Unies à l'horizon 2030
- État des résultats prospectif

Dépenses fiscales fédérales

Ce plan ne comprend pas de renseignements relatifs aux dépenses fiscales.

La responsabilité des dépenses fiscales revient au ministre des Finances. Chaque année, le ministère des Finances du Canada publie des estimations et des prévisions des coûts pour les dépenses fiscales à l'échelle du gouvernement dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales^{xi}](#). Ce rapport fournit des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, le contexte historique et les liens avec les programmes de dépenses fédéraux connexes, et présente des évaluations, des rapports de recherche et une Analyse comparative entre les sexes Plus.

Coordonnées organisationnelles

Adresse postale : Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie
Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone : 613-957-3688

Télécopieur : 613-952-1547

Siteweb : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html^{xii}>

Annexe : Définitions

Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus)

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres en tenant compte de multiples facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultats ministériels.

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 présentés 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 par 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 normales de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation

Conduite d'activités visant à explorer, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'éclairer la prise de décisions et d'améliorer les résultats pour les Canadiens. L'expérimentation est liée à l'innovation, mais elle est distincte de celle-ci. L'innovation consiste à essayer quelque chose de nouveau, tandis que l'expérimentation suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'introduction d'une nouvelle application mobile pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; le fait de tester systématiquement la nouvelle application par rapport aux sites Web et aux autres outils existants pour déterminer ce qui permet de joindre le plus de personnes est une expérimentation.

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 deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

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.

priorités pangouvernementales

Aux fins du Plan ministériel 2022-2023, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2021 : Protéger les Canadiens de la COVID-19; Aider les Canadiens durant la pandémie; Rebâtir en mieux - une stratégie pour améliorer la résilience de la classe moyenne; Le pays pour lequel nous menons ce combat.

programme

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

Rapport sur les résultats ministériels

Présentation de renseignements sur les réalisations réelles d'un ministère au cours d'un exercice, par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel de l'année en cause. Les rapports sur les résultats ministériels sont habituellement présentés au Parlement chaque automne.

rendement

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Répertoire des programmes

Compilation des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats attendus du ministère.

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

Changement à l'égard duquel un ministère souhaite avoir une influence. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

Notes de fin de document

ⁱ Lettre de mandat de la ministre du Revenu national, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national>

ⁱⁱ Bureau du Conseil privé, Appel à l'action, <https://www.canada.ca/fr/conseil-privé/organisation/greffier/appel-action-faveur-lutte-contre-racisme-equite-inclusion-fonction-publique-federale.html>

ⁱⁱⁱ Agence du revenu du Canada charte des droits du contribuable, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/charte-droits-contribuable.html>

^{iv} InfoBase du GC Résultats, [https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html - infographic/dept/46/results/](https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html-infographic/dept/46/results/)

^v InfoBase du GC Résultats, [https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html - infographic/dept/46/results/](https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html-infographic/dept/46/results/)

^{vi} Stratégie ministérielle de développement durable, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/developpement-durable/smdd-2020-2023.html>

^{vii} Bureau du Conseil privé, Appel à l'action, <https://www.canada.ca/fr/conseil-privé/organisation/greffier/appel-action-faveur-lutte-contre-racisme-equite-inclusion-fonction-publique-federale.html>

^{viii} Bureau du Conseil privé, Agence du revenu du Canada, Lettre sur la mise en œuvre, <https://www.canada.ca/fr/conseil-privé/organisation/greffier/appel-action-faveur-lutte-contre-racisme-equite-inclusion-fonction-publique-federale/lettres-mise-en-oeuvre/1/agence-revenu-canada.html>

^{ix} Plan de dépenses 2022-2023 <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>

^x Agence du revenu du Canada, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>

^{xi} Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>

^{xii} Agence du revenu du Canada, <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>