



Revenu Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période
se terminant
le 31 mars 1996

Présentation améliorée des rapports
au Parlement – Document pilote

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 1996

En vente au Canada chez

votre libraire local

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada – Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/10-1996
ISBN 0-660-60157-5



Avant-propos

Le présent document représente la phase deux du Projet d'amélioration des rapports au Parlement, qui a été créé au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor en vue d'améliorer la qualité de l'information fournie au Parlement et de mettre à jour les processus servant à préparer cette information. Ce projet est l'un des volets de l'initiative «Repenser le rôle de l'État» qui vise à mettre davantage l'accent sur les résultats et à rendre plus transparente l'information présentée au Parlement.

Du mois d'août 1995 au mois de juin 1996, on a mené de vastes consultations auprès des députés fédéraux et d'autres intervenants clés afin d'examiner des options pouvant permettre d'améliorer l'information fournie au Parlement. Il en est ressorti clairement qu'il importait de mettre l'accent sur le rendement des ministères et les résultats réels obtenus.

En juin 1996, la Chambre des communes a approuvé le dépôt, à titre de projet pilote, de rapports sur le rendement distincts par seize ministères et organismes. Ces documents pilotes seront évalués, et si le Parlement et d'autres intervenants appuient cette approche, on demandera alors au Parlement d'approuver officiellement cette démarche visant à faire en sorte qu'à partir de l'automne 1997, tous les ministères et organismes présentent des rapports sur le rendement distincts.

On peut consulter ces documents par la voie électronique dans le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Pour de plus amples renseignements sur le présent document ou le Projet d'amélioration des rapports au Parlement, veuillez explorer le site Internet du SCT ou communiquer à l'adresse suivante :

Revue gouvernementale et Services de qualité
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Canada)
K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042

Revenu Canada

1995-1996

**Rapport pilote sur le rendement du Ministère
à l'intention du Parlement**

Préface

Ce document de référence s'inscrit dans le cadre d'une initiative pilote visant à améliorer les rapports au Parlement. Son objet principal est de fournir des renseignements utiles et opportuns sur les attentes et les résultats des programmes, en particulier pour l'année 1995-1996, afin d'aider les parlementaires à examiner les dépenses du Ministère dans le contexte du Nouveau système de gestion des dépenses.

Le document se divise en cinq sections :

Section I : Message de la Ministre

Cette section explique la façon dont la Ministre voit le Ministère.

Section II : Aperçu du Ministère

Cette section renferme des renseignements de base sur l'ensemble des rôles et des responsabilités du Ministère et sur ses objectifs, ses engagements et ses priorités, ainsi qu'un sommaire des crédits approuvés.

Section III : Données sur le rendement du Ministère

Cette section donne un aperçu du rendement du Ministère. Elle comprend les principales réalisations du Ministère, ainsi que les résultats des principales initiatives de réorganisation et de restructuration.

Section IV : Rendement des secteurs d'activité

Cette section résume les réalisations et les résultats liés aux objectifs des secteurs d'activité.

Section V : Renseignements supplémentaires

Cette section donne des renseignements supplémentaires sur les ressources, les recettes, les dépenses et le rendement de Revenu Canada.

Table des matières

Section I

Message de la Ministre	4
-------------------------------	---

Section II

Aperçu du Ministère

1. Introduction	6
2. Objectif du programme	8
3. Principaux engagements liés au programme	8
4. Sommaire financier	11

Section III

Données sur le rendement du Ministère	13
--	----

Section IV

Rendement des secteurs d'activité

A. Aide aux clients et établissement des cotisations	24
B. Services frontaliers des Douanes et application des politiques commerciales	28
C. Vérification et exécution	33
D. Recouvrement des recettes	38
E. Appels	43
F. Administration et technologie de l'information	48

Section V

Renseignements supplémentaires	50
---------------------------------------	----

Annexe 1.	Détails des besoins financiers par article	
Annexe 2.	Utilisation des ressources humaines par activités	
Annexe 3.	Paiements de transfert	
Annexe 4.	Sources des recettes non fiscales	
Annexe 5.	Recouvrement des recettes par genre au cours des exercices 1995-1996 et 1994-1995	
Annexe 6.	Répartition des rentrées de recettes au cours des exercices 1995-1996 et 1994-1995	
Annexe 7.	État des comptes recevables à la fin de l'exercice financier	
Annexe 8.	Dépenses des grands projets en immobilisation	
Annexe 9.	Détails des dépenses des grands projets en immobilisation	
Annexe 10.	Résultats des études d'évaluation du programme	
Annexe 11.	Résultats des vérifications internes	
Annexe 12.	Revenu Canada, récipiendaire de récompenses de l'extérieur	

Section I

Message de la Ministre

Pour beaucoup de Canadiens, Revenu Canada est souvent le principal lien avec le gouvernement fédéral. En effet, peu de ministères traitent quotidiennement avec un aussi grand nombre de Canadiens. C'est pourquoi Revenu Canada a dû accorder une attention particulière au rôle changeant du gouvernement dans notre société, ainsi qu'aux réalités d'une économie de plus en plus compétitive et de la mondialisation croissante des marchés.

Par ailleurs, dans un contexte de restrictions des ressources, un des grands défis du Ministère a été d'améliorer et de maintenir la qualité de ses services, qualité que les Canadiens associent maintenant à l'intégrité de l'administration de nos programmes. Revenu Canada a fait preuve d'innovation, surtout sur le plan de l'utilisation efficace de la nouvelle technologie.

Tous nos efforts reposent sur le principe que s'ils comprennent leurs droits et leurs obligations, et si nous simplifions l'observation au maximum, la grande majorité des Canadiens observeront volontairement la loi. L'amélioration du service à la clientèle et la possibilité d'obtenir facilement des renseignements sur support papier et sur support électronique ont été deux éléments fondamentaux de notre

approche en matière de satisfaction des clients.

Revenu Canada a entrepris un important projet de restructuration par l'unification et la réorganisation de ses deux composantes, Douanes et Accise, et Impôt. En intégrant les fonctions liées aux recettes et aux douanes, le Ministère a créé une administration qui permet d'offrir un meilleur service tout en réduisant le fardeau et les coûts de l'observation pour les entreprises et les particuliers. L'unification nous a permis de faire accéder, par l'intermédiaire d'un guichet unique, les citoyens et les entreprises à un éventail de services dans les domaines de l'administration fiscale, des services frontaliers, de l'application des politiques commerciales et de l'octroi de prestations socio-économiques.

Avec l'annonce de l'instauration du Service canadien du revenu et des opérations frontalières, notre prochain défi consiste à tirer profit des réalisations ci-dessus en créant un genre d'organisation nationale entièrement nouveau qui tiendra compte à la fois des intérêts des gouvernements provinciaux et de ceux du gouvernement fédéral et qui jouira d'une plus grande souplesse pour adapter ses politiques et ses programmes de façon à ce qu'ils soient conformes à son mandat et à ses besoins particuliers. Revenu Canada accomplit déjà des services pour le compte des provinces, notamment la perception de la taxe de vente et des impôts. En relevant ce défi avec les provinces, le gouvernement espère inciter celles-ci à plus d'harmonisation dans ces domaines

et à adopter le principe d'une seule administration fiscale au Canada. Ce genre de collaboration fédérale-provinciale peut réduire la complexité, les coûts et le fardeau de l'observation pour tous les Canadiens.

Je suis heureuse de présenter le rapport sur le rendement de Revenu Canada pour 1995-1996, qui explique les activités que nous avons réalisées ensemble pour le bénéfice de tous les Canadiens.

Ministre du Revenu national

Section II

Aperçu du Ministère

1. Introduction

Revenu Canada exerce une influence marquée sur la vie de tous les Canadiens, sur le bien-être social et économique des familles et des collectivités du pays, sur la situation financière et la prospérité des entreprises, et sur l'abordabilité et la viabilité des programmes sociaux du Canada.

Si Revenu Canada exerce une si forte influence, c'est qu'il a pour mandat de percevoir les recettes, d'appliquer les lois fiscales tant pour le gouvernement fédéral que pour certaines provinces et territoires, d'administrer les politiques et les lois commerciales, de dispenser des services à la frontière et de verser des paiements à caractère social et économique aux particuliers et aux sociétés.

Pour ce faire, et aux termes de son mandat global qui découle de la *Loi sur le ministère du Revenu national*, Revenu Canada applique la *Loi sur les douanes*, le *Tarif des douanes*, la *Loi sur les mesures spéciales d'importation*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la partie I du *Régime de pensions du Canada*, les parties IV et VII de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et de nombreuses autres dispositions législatives pour le compte d'autres

ministères fédéraux et de gouvernements provinciaux et territoriaux.

Revenu Canada perçoit l'impôt sur le revenu pour les provinces et les territoires en application d'accords que le ministre des Finances a conclus avec les gouvernements provinciaux et territoriaux concernés, conformément aux dispositions de la partie III de la *Loi sur les accords fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*. De plus, le Ministère applique les conventions fiscales internationales conclues avec un grand nombre de pays en vue de promouvoir l'échange de renseignements entre les parties et d'éviter la double imposition des revenus gagnés à l'étranger par les citoyens des parties respectives.

Revenu Canada assure la protection des particuliers, des entreprises et de l'ensemble de la société canadienne contre l'entrée au pays de marchandises dangereuses ou illégales (p. ex., des drogues et des armes) et de personnes non admissibles (p. ex., des criminels et des immigrants illégaux). En plus, le Ministère applique la législation relative à la frontière et au commerce international, y compris les accords internationaux, notamment ceux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis (ALÉ) et l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA), ainsi que certaines lois canadiennes, comme la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation*, qui visent à protéger et à appuyer la souveraineté du Canada à la frontière, la compétitivité de l'industrie canadienne, la politique économique du

Canada ainsi que l'ensemble de la société canadienne.

En outre, Revenu Canada applique différents textes de loi, en tout ou en partie, pour le compte d'autres ministères, notamment pour Agriculture et Agro-alimentaire; Industrie; Citoyenneté et Immigration; Commerce international; Santé; et Environnement.

En s'acquittant de son mandat, Revenu Canada applique plus de 185 lois, règlements, incitations, crédits, surtaxes et conventions fiscales internationales.

En 1995-1996, le Ministère a offert ses services :

- à 21,2 millions de particuliers qui produisent une déclaration de revenus;
- à 1,1 million de sociétés;
- à 2,2 millions d'inscrits aux fins de la taxe sur les produits et services (TPS);
- à 1,2 million d'employeurs;
- à 150 000 gros importateurs et exportateurs;
- à 106 millions de voyageurs;
- aux administrateurs de 23 000 régimes de pension agréés et régimes de participation différée aux bénéfices;
- à 74 000 organismes de bienfaisance.

Le Ministère a traité :

- 236,9 milliards de dollars d'échanges commerciaux, représentant plus de

24,8 millions d'opérations faisant suite à 9,8 millions de déclarations commerciales;

- 36 millions de versements de la prestation fiscale pour enfants;
- 41 millions de versements du crédit pour TPS;
- 21,2 millions de demandes de renseignements du public (comprenant environ 2,1 millions de demandes de renseignements par le système électronique de renseignements par téléphone).

En 1995-1996, le Ministère a perçu des recettes brutes de 212,4 milliards de dollars. Après remboursements, drawbacks et crédits, les recettes nettes perçues s'élevaient environ à 165,9 milliards de dollars, dont 123,4 milliards en recettes fédérales (comme le montre la section V, annexe 6). Cela représente environ 95 % de toutes les recettes budgétaires fédérales perçues par le gouvernement. Revenu Canada perçoit l'impôt fédéral sur le revenu; l'impôt sur le revenu des particuliers au nom de toutes les provinces sauf le Québec; l'impôt sur le revenu des sociétés au nom de toutes les provinces sauf l'Alberta, l'Ontario et le Québec; la taxe sur les produits et services (TPS) dans toutes les provinces sauf le Québec; les taxes à la consommation, les droits d'accise et les prélèvements à l'importation; les taxes de vente provinciales et les taxes sur les produits du tabac et sur l'alcool à la frontière au nom de certaines provinces; les cotisations des employés et des employeurs dans le cadre du *Régime de pensions du Canada*, et les cotisations

d'assurance-emploi des employés et des employeurs.

2. Objectif du programme

Faire en sorte que toutes les taxes, tous les droits et tous les autres frais et prélèvements connexes soient, de façon équitable et en temps voulu, imposés, perçus et, s'il y a lieu, remboursés; accroître la compétitivité des entreprises canadiennes en appliquant des instruments très divers de la politique commerciale du gouvernement ainsi qu'en facilitant le tourisme, le commerce et les échanges internationaux; faire en sorte que la souveraineté et les lois canadiennes soient respectées aux frontières, et protéger la société canadienne en général, notamment les entreprises et les particuliers, contre l'entrée des personnes et des marchandises dangereuses ou non admissibles; appuyer les programmes et les objectifs sociaux et économiques du gouvernement, tels que la compétitivité, en appliquant de façon juste et équitable la législation pertinente, notamment les accords et traités internationaux ainsi que les lois et règlements fédéraux et provinciaux.

3. Principaux engagements liés au programme

Revenu Canada a pris les engagements ci-après envers les Canadiens :

a. Administration efficace des recettes

Administrer le régime fiscal pour le gouvernement fédéral, certaines provinces et territoires en établissant et en percevant les impôts, les taxes, les droits de douane et les autres prélèvements et paiements; et fournir certains avantages sociaux et économiques conçus pour être administrés dans le cadre des programmes de Revenu Canada.

Aide aux clients et établissement des cotisations

- examiner d'autres moyens de fournir des renseignements et de répondre aux demandes de renseignements, y compris :
 - poursuivre la simplification des publications et d'autres modifications aux programmes afin que les clients aient moins besoin de communiquer avec Revenu Canada
 - améliorer les systèmes de réponse vocale automatisés pour les demandes de renseignements, ainsi que d'autres options de libre-service
 - fournir des services par d'autres médias, comme l'Internet
- étendre l'utilisation de la technologie de transmission électronique aux déclarations de revenus des sociétés et se diriger vers l'utilisation de moyens

électroniques pour les opérations visant les particuliers et les entreprises, afin d'offrir des services plus rapides et plus uniformes

- restructurer les principaux processus visant les entreprises, y compris la mise en oeuvre d'un numéro d'entreprise unique afin de rationaliser et de simplifier l'inscription des principales entreprises clientes
- établir un programme plus proactif pour la consultation des clients afin d'instaurer des mesures pour réduire le fardeau de l'observation

Vérification et exécution

- mettre en oeuvre une stratégie d'observation complète afin de maximiser l'effet des activités du Ministère sur les niveaux d'observation
- instaurer une nouvelle méthode de vérification des grandes entreprises afin de réduire le fardeau qui leur incombe et d'optimiser l'utilisation des ressources
- accroître l'observation des petites et des moyennes entreprises, grâce à des processus améliorés d'évaluation des risques et à une approche sectorielle pour ce qui est de l'observation
- donner suite, d'ici la fin de l'exercice financier 1996-1997, aux examens scientifiques et financiers des redressements demandés par les contribuables
- déceler plus tôt les stratagèmes d'évitement fiscal abusif et les abris fiscaux abusifs, et procéder à la vérification de tous les cas abusifs possibles
- renforcer la stratégie d'observation concernant l'impôt international afin de mieux traduire les structures d'échange, de veiller à ne pas accabler les

entreprises canadiennes d'une double imposition, et de faciliter le commerce

- renforcer les stratégies actuelles de lutte contre l'économie souterraine au moyen de stratégies propres à chaque secteur

Recouvrement des recettes

- restructurer le programme de recouvrement des recettes afin de dégager de nouvelles possibilités d'amélioration, notamment l'adoption des pratiques exemplaires des bureaux locaux, du secteur privé et d'autres administrations fiscales
- harmoniser les dispositions de recouvrement de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et de la *Loi sur les douanes*, pour inciter les employeurs à se conformer aux exigences en matière de retenues, de versements et de déclarations
- élaborer un système de recouvrement intégré des recettes, grâce auquel les clients et leurs représentants feront affaire avec un seul fonctionnaire de Revenu Canada pour toutes les activités de recouvrement et pour tous les genres de recettes
- réduire les niveaux de comptes clients pour l'impôt sur le revenu à 4 % des recettes brutes provenant de l'impôt sur le revenu d'ici mars 1997

Appels

- fournir aux clients une voie de recours sous la forme d'un examen impartial des avis d'opposition et des appels dans un délai plus court
- analyser les motifs des oppositions afin de garantir que les meilleures

pratiques et techniques sont utilisées dans l'ensemble du Ministère

b. Frontières intelligentes

Application des lois canadiennes et souveraineté à la frontière :

- protéger les Canadiens, en réaffectant les ressources de vérification et d'exécution à des secteurs à risque élevé et à fortes possibilités de recouvrement
- faciliter le mouvement des personnes, des marchandises et des moyens de transport au Canada
- percevoir les recettes du gouvernement, en s'assurant que les droits, les taxes et les autres prélèvements à la frontière sont correctement établis et perçus de façon efficace
- réaliser les programmes du gouvernement à la frontière de manière efficace et rentable, par l'établissement de partenariats avec les clients, les intervenants, d'autres ministères et d'autres administrations douanières

c. Appui des Services d'application des politiques commerciales

Appui des politiques en matière d'économie et de compétitivité de l'industrie canadienne :

- appliquer la législation en matière de commerce international et les accords signés par le Canada
- garantir que les entreprises canadiennes obtiennent les avantages prévus par ces accords et par d'autres politiques commerciales du gouvernement
- protéger l'industrie canadienne contre des pratiques commerciales déloyales
- appliquer des mesures d'exonération des droits de douane
- restructurer le processus commercial des douanes en passant d'une approche fondée sur l'établissement de documents pour chaque opération à une vérification périodique des gros importateurs

Les Sections III, IV et V porteront sur les réalisations de Revenu Canada dans ces secteurs.

4. Sommaire financier

a. Emploi des autorisations en 1995-1996 - Volume II des comptes publics

Crédit	(dollars)	Budget des dépenses principal	Total disponible	Emploi réel
Revenu national				
1	Dépenses de fonctionnement	1 779 862 000	1 853 618 528	1 817 933 206
5	Dépenses en capital	63 074 000	63 675 063	61 275 135
10	Contributions	94 417 000	94 417 000	91 763 435
(S)	Ministre du Revenu national - traitement et allocation pour automobile	48 645	48 645	48 645
(S)	Contributions aux régimes de prestations des employés	199 596 000	209 583 000	209 583 000
(S)	Versements d'allocations spéciales pour enfants		40 134 823	40 134 823
(S)	Dépenses provenant de la disposition de Biens de surplus de la couronne		472 426	277 414
(S)	Montants adjugés par la Cour		361 671	361 671
(S)	Remboursements des montants portés au crédit de Revenu Canada		520 292	520 292
Total du Ministère - Budgétaire		2 136 997 645	2 262 831 448	2 221 897 621

b. Emploi des autorisations en 1995-1996 par activité

Activité (en millions de dollars)	Budget des dépenses 1995-1996	Total disponible	Emploi réel 1995-1996
Aide aux clients et établissement des cotisations	561,7	636,0	648,0
Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales	376,9	403,4	389,0
Vérification et exécution	436,8	459,5	452,6
Recouvrement des recettes	212,3	210,7	201,1
Appels	58,1	57,9	56,2
Administration et technologie de l'information	605,5	610,4	590,1
Recettes à valoir sur le crédit	(114,3)	(115,1)	(115,1)
Total du Ministère - Budgétaire	2 137,0	2 262,8	2 221,9
Ressources humaines (ÉTP)	39 299	39 698	38 786
1	Selon la dernière parution dans la Partie III du Budget des dépenses de 1996-1997.		

c. Coût du programme pour 1995-1996

(en millions de dollars)		Total des autorités disponibles comparativement à l'emploi réel				
		Budgétaire			Moins : Recettes à valoir sur le crédit	
		Fonctionnement ¹	Dépenses en capital	Paiements de transfert		Total
Aide aux clients et établissement des cotisations	Disponible	500,7	,7	134,6		636,0
	Réel	515,4	,7	131,9		648,0
Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales	Disponible	391,6	11,9			403,5
	Réel	381,9	7,1			389,0
Vérification et exécution	Disponible	454,0	5,5			459,5
	Réel	444,9	7,7			452,6
Recouvrement des recettes	Disponible	209,4	1,3			210,7
	Réel	200,6	,5			201,1
Appels	Disponible	57,6	,2			57,8
	Réel	56,1	,1			56,2
Administration et technologie de l'information	Disponible	566,0	44,4			610,4
	Réel	544,8	45,3			590,1
Recettes à valoir sur le crédit	Disponible				(115,1)	(115,1)
	Réel				(115,1)	(115,1)
Total budgétaire	Disponible	2 179,3	64,0	134,6	(115,1)	2 262,8
	Réel	2 143,7	61,4	131,9	(115,1)	2 221,9

¹ Comprend les contributions aux régimes de prestations des employés et le traitement et allocation pour automobile pour le Ministre.

Section III

Données sur le rendement du Ministère

Principales réalisations du programme en 1995-1996

Dans l'ensemble, toutes les initiatives que Revenu Canada a prises en 1995-1996 montrent son engagement face aux responsabilités suivantes :

- maintenir l'intégrité de la base de recettes de l'État par une combinaison raisonnable d'activités de service liées à la facilitation et à l'exécution;
- optimiser l'utilisation des ressources dans un contexte de restrictions budgétaires;
- réduire le chevauchement des tâches et les coûts d'observation pour les clients;
- appuyer la compétitivité internationale de l'économie et des entreprises canadiennes;
- contribuer aux priorités du gouvernement.

Particulièrement, Revenu Canada a fait des progrès importants dans les secteurs suivants :

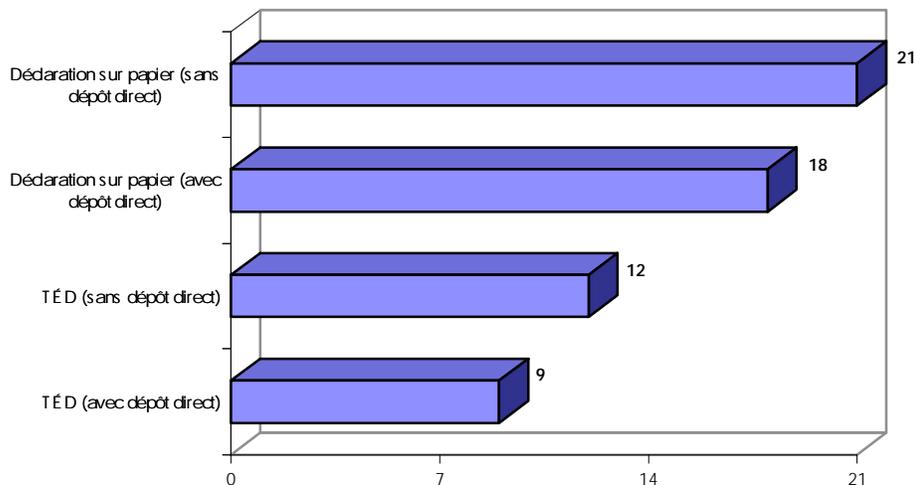
a) Administration efficace des recettes

Amélioration des temps de traitement :

Au cours de la période de production des T1 pour 1996, le temps de traitement moyen de Revenu Canada pour toutes les déclarations transmises par voie électronique a été de 11 jours, comparativement à 12 jours en 1993. Le temps de traitement moyen pour toutes les déclarations sur papier a été de 19 jours, comparativement à 33 jours en 1993. Cette amélioration résulte surtout d'un système de traitement amélioré basé sur la technologie que le Ministère a commencé à utiliser en 1993. Ce système offre les avantages suivants : envoi plus rapide des avis de cotisation et des remboursements aux clients, ce qui réduit le nombre d'avis de cotisation modifiés, particulièrement dans le cas des déclarations transmises par voie électronique, et réduction de la nécessité pour les clients de communiquer avec le Ministère pour savoir quand ils recevront leur remboursement.

Le graphique ci-après donne le temps moyen de réception d'un remboursement :

Délai moyen avant de recevoir un remboursement *



*Le délai indiqué est le temps écoulé entre le moment où Revenu Canada reçoit la déclaration et celui où le client reçoit son remboursement.

Traitement efficace des demandes de renseignements : Pendant l'exercice 1995-1996, Revenu Canada a répondu à plus de 21 millions de demandes de renseignements venant de particuliers et d'entreprises qui ont communiqué par téléphone ou par lettre, qui se sont rendus au comptoir d'un bureau ou qui ont utilisé le service automatisé de demandes de renseignements par téléphone. Le téléphone est le moyen de communication préféré des Canadiens. C'est aussi le mode de prestation de services le plus rentable pour Revenu Canada. Des 15 millions de demandes de renseignements par téléphone, plus de 6 millions ont été reçues au cours de la période de production de 1996, soit du 1^{er} janvier au 30 avril.

De plus, au cours de cette période, Revenu Canada a répondu à quelque 2,1 millions de demandes par l'intermédiaire

de son Système électronique de renseignements par téléphone (SÉRT) entièrement automatisé. Il s'agit d'un système informatisé de réponse vocale qui fournit aux clients des renseignements généraux et des renseignements sur l'impôt des particuliers pour certains sujets et qui est disponible partout au Canada.

Le Ministère sait que certains clients ont de la difficulté à communiquer avec lui par téléphone. L'une des raisons de cette difficulté est la plus grande utilisation par certains clients de la fonction de recomposition, ce qui empêche quelque peu d'autres clients de joindre Revenu Canada. On a également observé qu'une majorité de plus en plus grande de clients appellent Revenu Canada pour savoir si les chèques qu'ils attendent ont été mis à la poste.

Pour commencer à régler ce problème, le Ministère a instauré à Montréal un nouveau système automatisé de réponse aux demandes de renseignements (SARDR), qui a répondu à 97 000 appels pendant la période d'envoi des chèques de CTPS de janvier 1996. Pendant la période d'envoi des chèques d'avril 1996, le SARDR, qui était opérationnel tant à Montréal qu'à Toronto, a répondu à 267 000 appels. Avec le SARDR, les clients entendent un message enregistré les renseignant sur les dates de mise à la poste et de livraison des chèques du crédit pour la TPS (CTPS) pour le trimestre en cause. Le système est accessible à 100 % pendant la période de pointe de demandes de renseignements sur le CTPS.

Des travaux ont commencé en vue de mettre en oeuvre le SARDR à l'échelle nationale et de l'étendre au traitement des demandes de renseignements relatives au chèque de prestation fiscale pour enfants. Entre-temps, le Ministère continue d'examiner d'autres possibilités de revoir et d'améliorer les systèmes téléphoniques du Ministère, de façon à ce qu'ils répondent aux besoins des clients et aux normes appropriées, à un coût raisonnable.

Des améliorations ont également été apportées au service au cours de la période de production de 1996. Par exemple, le Bureau des services fiscaux de Québec a lancé un projet pilote permettant aux clients de prendre rendez-vous pour le service au comptoir. Le projet a été considéré

comme un succès par les clients et par les employés et sera étendu à d'autres bureaux l'année prochaine. Un système de gestion de files d'attente a été introduit au Bureau des services fiscaux de Toronto, et ce système a permis de réduire le temps moyen d'attente de près de 75 %. Le système permet aux employés de Revenu Canada d'évaluer avec précision le nombre de clients attendant d'être servis et d'afficher le temps moyen à n'importe quel moment.

Simplification des guides et des publications : Revenu Canada publie une grande variété de formulaires, guides et brochures pour aider les Canadiens à produire leurs déclarations de revenus. Afin de réduire les coûts et la paperasserie et d'améliorer le service à la clientèle, différents guides et formulaires ont fait l'objet de révisions majeures et, dans certains cas, ont été éliminés. Par exemple, le nouveau dossier de la déclaration T1 Générale comprenant tous les documents requis et d'autres initiatives de simplification connexes ont permis de réaliser des économies de près de 2 millions de dollars.

Toutes les publications de Revenu Canada peuvent être obtenues dans les bureaux des services fiscaux ou par téléphone. Les numéros se trouvent à la rubrique «Revenu Canada» de la section de l'annuaire téléphonique réservée au gouvernement du Canada. Un grand nombre de publications sous d'autres formes sont disponibles sur demande : en braille, en gros caractères, sur cassette audio ou sur disque informatique.

Les clients peuvent maintenant obtenir de l'Internet des exemplaires des formulaires et des publications, y compris le dossier de la déclaration pour leur province.

Le tableau ci-après montre les économies d'argent et de papier réalisées dans le secteur des publications :

Publication	Économies annuelles (\$)	Réduction des pages imprimées
Remplacement des tables d'impôt	1 200 000	288 millions
Élimination des listes téléphoniques	400 000	32 millions
Simplification des publications concernant les REÉR	67 000	15 millions
Version générique de T1 (général)	265 000	s/o
Total	1 932 000	335 millions de pages

Lutte contre l'économie souterraine :

Cette initiative a été lancée en 1993 afin de traiter définitivement le problème de l'économie souterraine. En 1995-1996, le Ministère a poursuivi et même intensifié ses efforts pour lutter contre l'économie souterraine. L'ensemble des mesures visant l'économie souterraine a donné lieu à la perception de 550 millions de dollars de taxes et d'impôts fédéraux et provinciaux. Depuis novembre 1993, plus de 1,4 milliard de dollars de taxes et d'impôts supplémentaires ont été établis. La section IV, Rendement des secteurs d'activité, renferme des précisions à ce sujet.

Harmonisation des régimes de pension agréés :

Revenu Canada a continué à travailler avec les organismes provinciaux de réglementation des normes des prestations de pension à l'harmonisation d'une déclaration de

renseignements annuelle combinée. Des administrateurs de régimes de cinq provinces participant au projet, ce qui représente 65 % des régimes de pension agréés au Canada, peuvent maintenant produire une seule déclaration auprès de l'organisme de réglementation provincial et satisfaire à la fois aux exigences de la province et à celles de Revenu Canada. Ces organismes de réglementation ont aussi adopté un numéro d'inscription unique pour les régimes de pension agréés. Toutes les autres provinces élaborent actuellement des déclarations combinées et devraient participer à cette initiative d'ici 1998. Le projet d'harmonisation a amélioré le service à la clientèle en éliminant le chevauchement des tâches et en réduisant la paperasserie et les frais administratifs.

Appui au programme communautaire des bénévoles : Le programme

communautaire des bénévoles, un programme dont le but est d'aider des gens à remplir leur déclaration de revenus, a fêté son 25^e anniversaire en 1996. Revenu Canada offre à des représentants d'organismes communautaires et à d'autres personnes intéressées des séances de formation sur l'établissement des déclarations de revenus ordinaires. Les bénévoles aident ensuite gratuitement des clients admissibles à remplir leur déclaration de revenus. Grâce à ce programme et à d'autres initiatives visant à faciliter la production des déclarations, un plus grand nombre de Canadiens ont pris connaissance de leurs responsabilités selon le régime d'autocotisation. Le programme communautaire des bénévoles permet aussi aux étudiants qui y participent d'acquérir de l'expérience et une meilleure connaissance du régime fiscal canadien. Depuis 1995, le nombre de bénévoles a augmenté de 25 %, et a plus que doublé depuis 1987.

TÉD/IMPÔTEL : La transmission électronique des déclarations (TÉD), qui figure dans les initiatives du Ministère depuis 1990-1991, est un moyen de rechange automatisé et sans papier de produire une déclaration T1; la TÉD consiste à transmettre des renseignements fiscaux par voie électronique, sur des lignes de communication sécuritaires, par l'entremise de spécialistes en déclarations et d'autres agents autorisés. Pendant la période de production de 1996, quelque 4,5 millions de déclarations T1 de particuliers ont été produites électroniquement, soit environ 22 % de toutes les déclarations de particuliers. En plus de la TÉD, un

projet pilote, IMPÔTEL, a été lancé en 1995 au Nouveau-Brunswick; ce projet visait des personnes âgées et des particuliers qui produisent une déclaration uniquement pour obtenir des crédits. Le projet pilote a permis à ces clients de transmettre leurs renseignements fiscaux à Revenu Canada par téléphone, et il se poursuivra en 1996 pour que le Ministère puisse déterminer le taux de participation et établir des plans en vue d'une expansion future. Environ 64 000 clients pouvaient participer à ce projet; pendant la période de production de 1995, 4 % de ce nombre (environ 2 800 personnes) ont utilisé cette méthode avec succès. Pendant la période de production de 1996, ce pourcentage a presque doublé, passant à 7,5 % (4,677 clients).

Transfert électronique de fonds (TÉF) : Le programme de transfert électronique de fonds (TÉF) a commencé en 1991; il permet aux entreprises de verser les retenues à la source, les acomptes provisionnels d'impôt des sociétés et l'impôt des non-résidents à l'aide de l'échange de documents informatisés (ÉDI). Pour les six premiers mois de 1996, 550 000 versements totalisant 10,8 milliards de dollars ont été faits à l'aide du TÉF, comparativement à 10,9 milliards de dollars pour l'ensemble de l'année 1995. Le Ministère a aussi mis en oeuvre un système d'échange électronique de documents informatisés pour la TPS en octobre 1994. Ce système permet aux inscrits autorisés de produire leurs déclarations et de verser la TPS par voie électronique. En 1995, le Ministère a introduit le dépôt direct pour les remboursements de TPS. Le 31 mars 1996, 3,8 milliards de dollars de

remboursements avaient été déposés directement dans les comptes de 43 000 inscrits.

Initiative de services communs - vérifications du compte de stabilisation du revenu net (CSRN) : La *Loi sur la protection du revenu agricole* permet aux agriculteurs de verser une partie de leur revenu agricole dans un compte en fiducie (le CSRN) pendant des années prospères et de retirer ensuite des sommes pendant des années où leurs revenus sont moins élevés. La vérification des participants du CSRN vise à déceler les cas d'observation des dispositions régissant l'admissibilité des participants qui versent des sommes dans le CSRN et qui en retirent ensuite. Agriculture et Agro-alimentaire Canada et Revenu Canada ont signé un protocole d'entente selon lequel Revenu Canada ferait des vérifications des participants conjointement avec des vérifications d'impôt sur le revenu à compter de l'exercice 1995-1996.

Amélioration du Système-conseil en impôt au niveau international : Un des principaux outils de travail que les employés de Revenu Canada utilisent pour s'assurer que l'assiette de l'impôt canadien est bien protégée lorsqu'ils traitent des questions visant les non-résidents est un système expert informatisé connu sous le nom de Système-conseil en impôt au niveau international (SCII). La composante Système-expert de détermination du statut de résidence (DSR) de ce système est maintenant opérationnelle et aide les agents à répondre aux questions touchant le lieu de résidence. Le statut de résidence d'une personne détermine

la façon dont elle devrait être imposée. En octobre 1994, le système DSR a obtenu la médaille d'or à la deuxième Célébration annuelle de l'excellence en gestion de l'information au gouvernement fédéral.

Versements d'allocations spéciales pour enfants (ASE) : Ces versements sont faits pour des enfants dont s'occupent, conformément à la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, des institutions et des organismes fédéraux et provinciaux; ces versements remplacent ceux qui, autrement, auraient été faits aux parents dans le cadre du programme de la prestation fiscale pour enfants (PFE). La responsabilité et les ressources pour le programme des ASE et la détermination du droit à la PFE ont été transférés de Développement des ressources humaines Canada le 28 août 1995. Le regroupement de ces programmes dans un seul ministère vise à fournir un point de contact unique pour les clients, et à maximiser les gains d'efficacité administrative par l'élimination des bases de données et des processus en double.

b) Frontières intelligentes

Facilitation du mouvement des voyageurs à faible risque : L'extension du Système automatisé de surveillance à la ligne d'inspection primaire (SASLIP) à 32 postes frontaliers des autoroutes a beaucoup amélioré la capacité d'exécution du Ministère, en facilitant le mouvement des voyageurs à faible risque, et en faisant en sorte de canaliser les ressources sur les voyageurs à risque élevé. Maintenant, environ 84 % des voyageurs terrestres entrent au pays en

passant par le SASLIP aux postes des autoroutes.

Prototype pour le PACNA/Systèmes de transport intelligents (STI) (PACNA) :

Le Prototype d'automatisation pour le commerce nord-américain (PACNA) est une initiative de commerce électronique reposant sur des données élémentaires, des documents et des processus communs. Avec ce prototype, on tentera de montrer des façons d'éliminer la plupart des chevauchements se produisant aujourd'hui entre les importateurs ou exportateurs et les administrations douanières du Canada, des États-Unis et du Mexique. De plus, le projet dans le cadre duquel sera utilisé ce prototype permettra de mettre à l'essai les systèmes de transport intelligents (STI) ainsi que le concept d'une frontière homogène pour le fret à faible risque et les conducteurs déjà approuvés.

Voici les réalisations dans ce domaine à ce jour : accord tripartite et approbation de données élémentaires communes et de processus d'entrée et de sortie, élaboration d'un progiciel pour l'introduction des données relatives au PACNA, pour utilisation par les importateurs et exportateurs; accord sur un processus commun d'immigration pour l'approbation et l'inscription des conducteurs; inscription et formation de nombreux importateurs et exportateurs; réussite de la négociation d'une entente de financement partagé, entre le ministère des Transports et l'administration douanière du Canada et celle des États-Unis. En septembre 1996, des essais pilotes des STI commenceront à deux postes frontaliers

du Canada et des États-Unis et à quatre postes de la frontière du Mexique et des États-Unis.

Programmes des services aux voyageurs :

Afin de procéder à l'établissement et au contrôle des normes de service, les programmes d'évaluation des voyageurs ont maintenant été étendus afin de mesurer le niveau d'observation (les visiteurs et les résidents revenant au pays remplissent des déclarations distinctes); la satisfaction des clients face au service obtenu; et les temps d'attente pour les services. Les résultats de ces mesures paraîtront dans un prochain rapport sur le rendement.

En 1995, un atelier de formation initiale, «Impact des premières impressions», a été élaboré et donné aux employés des points de service.

CANPASS : CANPASS est une initiative qui accélère le passage des voyageurs à faible risque déjà approuvés qui utilisent un permis spécial pour entrer au Canada en passant par des postes frontaliers éloignés, des bureaux de route ou des aéroports commerciaux, ainsi qu'en voyageant à bord d'aéronefs privés et de bateaux de plaisance. Comme il est indiqué à la section IV, ce programme a été étendu à plusieurs bureaux en 1995-1996.

Initiative de contrôle des armes à feu

aux douanes : Le Ministère continue de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires fédéraux et provinciaux à l'établissement d'une politique et de règlements et à l'élaboration de l'infrastructure et des mécanismes

nécessaires à l'application de la législation en matière d'armes à feu, y compris le Système canadien d'enregistrement des armes à feu.

Le Ministère prend actuellement des mesures pour augmenter la collaboration avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les autres

forces de l'ordre relativement à la collecte de renseignement et à l'échange d'informations aux niveaux national et provincial, comme le montre notre participation à la nouvelle unité de renseignement sur les armes à feu du Service canadien des renseignements criminel, ainsi qu'au groupe de travail national sur la circulation illégale des armes à feu et à l'unité de lutte contre les armes à feu de l'Ontario.

Initiative anti-contrebande : Revenu Canada joue un rôle important dans le plan d'action national que le gouvernement a introduit en 1994 afin de lutter contre la contrebande. Le Ministère travaille en étroite collaboration avec le Solliciteur général du Canada, la GRC, Santé Canada et le ministère des Finances, en vue de lutter plus efficacement contre la contrebande et la vente de produits de contrebande.

Revenu Canada a mis en oeuvre avec succès un programme polyvalent de contrôle, de dissuasion et d'exécution à la frontière qui a donné des résultats encourageants, en continuant de diriger l'exécution vers la contrebande de tabac, d'alcool, de drogues et d'armes à feu. En 1995-1996, 15 440 saisies de ces produits ont été effectuées, soit une valeur de 752,6 millions de dollars.

Initiatives de services communs :

○ Initiative de restructuration des points d'entrée : Revenu Canada et Citoyenneté et Immigration Canada ont entrepris un examen approfondi des activités d'inspection des voyageurs réalisées par les deux ministères aux points d'entrée. Cet examen conjoint a permis de déceler les points communs et les secteurs où l'efficacité pourrait être améliorée dans les programmes actuels. Les résultats de cet exercice et une série de recommandations font actuellement l'objet d'examen dans le contexte de l'agence canadienne du revenu et des opérations frontalières dont l'établissement a été rendu public.

○ Agriculture et Agro-alimentaire Canada : La phase I du projet pilote mené conjointement avec Agriculture et Agro-alimentaire Canada, en vue d'améliorer le niveau d'observation de la législation en matière d'importations de produits agricoles commerciaux, a débuté en mai 1995 à Kingsgate, en Colombie-Britannique, et à Coutts, en Alberta. Selon les rapports d'évaluation, les objectifs ont été atteints : les niveaux d'observation et de renvois se sont améliorés; le service aux importateurs est meilleur; et les relations de travail entre les employés des deux ministères se sont renforcées. La phase II a commencé en décembre 1995 à Sarnia, en Ontario, et à Saint-Bernard-de-Lacolle, au Québec. Si les résultats de la phase II sont aussi positifs, les deux ministères envisageront une mise en oeuvre nationale 24 heures sur 24.

c) Appui des Services d'application des politiques commerciales

Nouvelle relation d'affaires :

○ Essais d'applications dans les secteurs de l'aérospatiale et de l'automobile : des essais ont été faits en 1993 et 1994 respectivement, afin d'élaborer un processus douanier qui élimine le chevauchement des tâches, réduit la paperasserie et rationalise les processus pour ces deux secteurs en particulier. À la fin de 1995-1996, Revenu Canada et les participants aux essais avaient amélioré leur efficacité. Les participants n'ayant pas fait d'essais ont demandé à prendre part aux activités.

○ Examen périodique : Fondée sur le succès des essais effectués dans les secteurs de l'automobile et de l'aérospatiale, une initiative d'examen périodique a été élaborée et mise en oeuvre à l'automne 1995. Alors que les examens se limitaient auparavant à des expéditions ou à des opérations particulières, il y a maintenant en plus un examen périodique (examen des opérations pendant une période donnée) qui est fait selon des techniques de vérification comme les examens sur place ou au bureau. On a constaté que les techniques d'examen périodique sont des outils efficaces pour la détermination d'écarts dans l'observation. Les statistiques sur les échanges commerciaux au Canada montrent que 91 % des importations (valeur) sont faites par de grandes entreprises pour lesquelles l'examen périodique est une solution réalisable.

Des vérifications douanières se font maintenant dans plusieurs secteurs industriels afin de déterminer les niveaux d'observation.

○ Petites entreprises : Afin d'adapter les procédures et les processus des douanes aux besoins de ses clients, Revenu Canada a voulu mieux connaître sa clientèle des douanes.

Des études démographiques approfondies menées conjointement avec Statistique Canada ont révélé que les petites entreprises constituent 95 % des 150 000 importateurs canadiens, mais que leurs importations représentent seulement 9 % de la valeur des marchandises importées. De ces clients, 88 % importent moins de 13 fois par année. Les études ont montré que les capacités et les besoins des petites entreprises sont très différents de ceux des grandes entreprises.

Afin de déterminer ces capacités et ces besoins particuliers, deux rapports sur les petites entreprises ont été rédigés. Un de ces rapports renfermait des précisions sur les petits importateurs et sur leurs caractéristiques, et l'autre donnait les résultats de consultations menées auprès de petits importateurs qui font eux-mêmes leur dédouanement.

Pour mieux connaître la composition des expéditions de faible valeur (EFV), le Ministère a fait un sondage. Ce sondage a permis d'acquérir une meilleure connaissance de cet important secteur d'expéditions commerciales et a servi d'appui à différentes propositions visant à rationaliser les procédures douanières.

Programme des services commerciaux :

Des consultations des clients et des employés, y compris des sondages et des rencontres de groupes de discussion, ont été menées en 1995-1996 afin de fournir aux Services frontaliers des douanes l'orientation nécessaire à l'amélioration des services et à l'établissement de normes de service. Ces normes constituent le fondement des programmes commerciaux, des initiatives en matière de service, des régimes de responsabilité, des stratégies de consultation régulière des clients, des communications internes et de l'apprentissage continu. Les normes serviront aussi d'outil de travail principal pour le contrôle des programmes relativement aux niveaux de service et à la satisfaction des clients.

Dans le cadre de notre approche détaillée d'amélioration du service, une formation sur le service sera donnée à tous les employés des Services frontaliers des douanes pendant l'exercice en cours. Un programme de solution de problèmes et des fiches d'évaluation de la satisfaction des clients ont aussi été conçus et seront mis en oeuvre en 1996-1997.

Systeme de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC) : Au cours de 1995-1996, des essais importants sur l'élaboration du système ont été effectués, et des activités de mise en oeuvre ont été apportées au SSMAEC. Le 22 avril 1996, le SSMAEC a été mis en oeuvre avec succès à l'échelle nationale. La réaction des importateurs a été très positive, surtout en ce qui concerne l'utilisation étendue du commerce électronique, qui offre les avantages suivants : réduction des frais de manutention de documents; transmission des données sur le fret et sur la mainlevée à l'échelle nationale 24 heures sur 24, sept jours sur sept; élimination des permis d'importation sur support papier exigés par le Ministère des affaires étrangères et du commerce international; rationalisation des opérations des clients (avec le SSMAEC, il n'est pas nécessaire que quelqu'un soit présent pour fournir des données sur la mainlevée n'importe où au Canada); accroissement de la flexibilité des systèmes, ce qui permet à Revenu Canada d'adapter les services aux besoins des clients; et utilisation d'outils de ciblage plus sophistiqués et plus efficaces.

Programme de report des droits : Suite au projet de loi C-102 (une loi visant à modifier la *Loi sur les douanes* et le *Tarif des douanes*, et à apporter des modifications consécutives à d'autres lois) qui a reçu la sanction royale le 5 décembre 1995, le programme de report des droits est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1996. Le nombre de règlements applicables au programme a été réduit de neuf à deux. Un

programme complet de communication a été mis en oeuvre à l'intention des importateurs avant l'entrée en vigueur du projet de loi. L'administration et la réalisation du programme ont été simplifiées et ont entraîné une réduction des coûts pour les entreprises, tout en faisant valoir la croissance et la compétitivité des exportations.

d) Autres réalisations

Contribution aux réductions du gouvernement : Revenu Canada a atteint l'objectif de réduction des dépenses de 80 millions de dollars pour 1995-1996 qui avait été établi lors de l'Examen des programmes. Revenu Canada n'est pas un ministère des plus touchés, ce qui fait que la directive sur le réaménagement des effectifs demeure en vigueur. Le Ministère a réussi à placer ses employés touchés pour l'exercice 1995-1996. Il contribue aussi aux efforts déployés à l'échelle du gouvernement pour placer les employés touchés grâce à sa participation à des comités de placement mixtes nationaux et régionaux. En 1995-1996, 162 employés touchés venant d'autres ministères ont été placés à Revenu Canada.

Section IV

Rendement des secteurs d'activité

A. Aide aux clients et établissement des cotisations

1. Objectif

Promouvoir l'autocotisation et l'observation et traiter les déclarations des clients.

2. Description

Sensibiliser les clients à leurs droits et obligations; établir et maintenir à jour une liste d'enregistrement des clients; leur fournir les formulaires et les renseignements nécessaires pour la production de déclarations exactes dans les délais prescrits; répondre aux demandes de renseignements des clients; traiter leur déclaration et établir leur cotisation dès la réception; faire part des résultats aux clients par l'envoi d'avis de cotisation; acheminer les versements; reporter aux comptes des clients toutes les cotisations et tous les versements; et faire une vérification limitée d'éléments qui ont été acceptés au stade de la cotisation. L'activité comprend aussi un rôle consultatif auprès des autres ministères de l'État à l'égard de la faisabilité administrative de nouvelles mesures législatives et de nouvelles conventions fiscales en voie de négociation; des activités relatives à l'enregistrement des organismes de bienfaisance, et à l'agrément des régimes de pension et de revenu différé et de la

prestation de décisions anticipées sur les conséquences fiscales de transactions éventuelles.

3. Principales réalisations

○ Revenu Canada a répondu à 21,2 millions de demandes de renseignements provenant tant des particuliers que des entreprises, et, de ce nombre, 2,1 millions ont reçu une réponse au moyen du système de réponse téléphonique automatisée.

○ En 1995, Revenu Canada a instauré le Numéro d'enregistrement pour les entreprises à l'échelle nationale, comme moyen de simplifier l'enregistrement de ses quatre principaux clients du secteur des entreprises : les contribuables qui font des versements de TPS, les employeurs, les contribuables constitués en société et les importateurs et exportateurs. Au 31 mars 1996, 800 000 comptes avaient été convertis au nouveau numéro d'entreprise et 270 000 nouveaux clients avaient été enregistrés au moyen du numéro unique. Non seulement le numéro d'entreprise est-il un outil important dans la réduction des coûts d'observation de nos clients, mais il améliore grandement le service à la clientèle et facilite l'application de mesures d'exécution plus efficaces.

○ Revenu Canada a établi des guichets d'affaires dans 48 bureaux des services fiscaux pour que ses clients du secteur des entreprises n'aient à traiter qu'avec un seul bureau pour leur enregistrement et leurs demandes de renseignements.

○ En 1995, le Ministère a instauré le dépôt direct pour les remboursements de TPS. Au 31 mars 1996, 3,8 milliards de dollars avaient été déposés directement dans des comptes, et 43 000 inscrits avaient choisi d'utiliser le dépôt direct. Le dispositif de transfert électronique de fonds du Ministère est de plus en plus utilisé, car de nombreuses institutions financières offrent maintenant à leurs clients la possibilité de faire des paiements à Revenu Canada à la fois par l'intermédiaire de leur service bancaire téléphonique, et lorsque disponible, par le biais des services bancaires par ordinateur personnel.

○ Le Ministère a été proposé pour une récompense dans le cadre de la «Technologie dans l'administration gouvernementale» pour l'élaboration d'un système permettant de corriger les renseignements relatifs à des numéros d'assurance sociale non valides. Ce système a été appliqué aux renseignements dans les dossiers de Développement des ressources humaines Canada, en particulier, aux données accumulées de 1966 à 1990. Il a permis de corriger 600 000 inscriptions, et des gains de 2 milliards de dollars ont été corrigés dans les dossiers du RPC des clients.

○ Pour être plus efficace, le Ministère a mis en oeuvre un processus

de restructuration du traitement des déclarations de revenus des particuliers. Par le passé, avant l'envoi d'un avis de cotisation, il fallait examiner la déclaration dans le cadre d'une activité de prétraitement et, à l'occasion, communiquer avec le contribuable. Le nouveau système de traitement accepte la plupart des déclarations comme elles sont produites, et des procédures de vérification améliorées complètent le traitement. Le nouveau système a contribué à l'amélioration du service à la clientèle par une réduction des délais de traitement.

○ Le temps moyen de traitement des déclarations des particuliers a continué de diminuer, passant de 33 à 19 jours pour les déclarations sur support papier, et de 12 à 11 jours pour les déclarations transmises par voie électronique entre 1993 et 1996.

○ Au cours de la période de production de 1996, environ 4,5 millions de déclarations de particuliers ont été transmises par voie électronique, soit une augmentation d'environ 500 000 déclarations par rapport à l'année précédente, ce qui représente 22 % de toutes les déclarations produites par des particuliers.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 1-1 : Demandes de renseignements du public traitées

Demande de renseignements (en milliers)	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Demandes de renseignements du public ¹	16 708	16 558	18 458	19 294	19 129
ÉTP requis ²	1 966	1 808	1 876	2 019	2 093
Demandes de renseignements par ÉTP	8 498	9 158	9 839	9 556	9 140
1	Exclut approximativement 2,1 millions de demandes de renseignements traitées par système de réponse téléphonique automatisée. À partir de 1995-1996, les données comprennent les demandes de renseignements concernant la taxe sur les produits et services et les retenues à la source faites par l'employeur, suite à l'unification des programmes de demandes de renseignements au Ministère. Les données réelles de 1994-1995 correspondent à une augmentation unique des demandes reliées à l'élimination de l'exemption pour gains en capital.				
2	Les ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires.				

Tableau 1-2 : Inscrits aux fins de production par genre

(en milliers)	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Particuliers ¹	21 190	21 168
Sociétés	1 050	1 088
Produits et services ²	1 667	1 719
Total des inscrits aux fins de production	23 907	23 975
ÉTP requis	7 177	6 955
Déclarations par ÉTP	3 331	3 448
1	Comprend 155 000 déclarations de fiducies dans le Budget des dépenses de 1995-1996 et 181 000 déclarations de fiducies dans le Réel de 1995-1996.	
2	Exclut 440 000 inscrits au Québec pour un total de 2 107 000 au pays pour le Budget de dépenses de 1995-1996 et exclut 441 000 inscrits dans la même province pour un total de 2 160 000 au pays dans le Réel de 1995-1996.	

Tableau 1-3 : Revue du traitement (particuliers), impôts supplémentaires établis ¹

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Déclarations examinées ²	s/o	278 197	643 400	978 983	945 650
Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	s/o	18 278	54 500	75 790	123 000
1	Comprend les impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis.				
2	Cette charge de travail a été instaurée en 1993-1994.				

Tableau 1-4 : Rapprochement des déclarations des particuliers, impôts supplémentaires établis

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Déclarations examinées	886 615	1 333 500	1 352 168	1 337 000	1 400 036
Impôts supplémentaires établis ¹ (en milliers de dollars)	195 277	227 100	215 687	230 000	250 119
1	Comprend les impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis.				

B. Services frontaliers des Douanes et application des politiques commerciales

1. Objectif

Faire respecter les lois et la souveraineté canadiennes à la frontière, aider les entreprises canadiennes à être compétitives et appuyer les politiques économiques canadiennes.

2. Description

Faire en sorte que la souveraineté et les lois canadiennes soient respectées aux frontières et assurer la prestation des services des douanes à la frontière et au secteur commercial conçus pour faire valoir et appuyer les objectifs du gouvernement en matière de politique étrangère et socio-économique du pays, et de ce fait, protéger l'industrie et la société canadiennes en contrôlant la circulation des gens, des marchandises et des biens qui entrent au Canada ou qui en sortent, et en dépistant la contrebande; favoriser la compétitivité de l'industrie canadienne en assurant que lui soient accordés tous les avantages prévus dans les divers accords internationaux et autres instruments des politiques commerciales du gouvernement; et appuyer la politique économique intérieure, tel que le développement industriel, en appliquant les mesures concernant le dégrèvement tarifaire sur l'importation de certaines marchandises exonérées de l'application des politiques commerciales du gouvernement.

3. Principales réalisations

- Mise en oeuvre des accords de l'Uruguay Round - GATT 1994/OMC.
- Mise au point de la réglementation douanière tripartite et uniforme touchant les décisions exécutoires anticipées des douanes, les droits d'appel accrus et la clarification des règles d'origine, dans le cadre de l'ALÉNA.
- Réussite, en 1995-1996, des négociations portant sur le prototype tripartite d'automatisation pour le commerce nord-américain, en vue d'harmoniser les procédures douanières et de simplifier les pratiques commerciales par l'utilisation de données, de documents et de systèmes communs.
- Contribution étendue à l'élaboration de l'accord de libre-échange entre le Canada et Israël, qui a mené à un projet d'accord en janvier 1996. Coordination des premières étapes de la mise en oeuvre de la partie de l'accord de libre-échange entre le Canada et Israël qui concerne les douanes.
- Contribution étendue aux négociations en vue d'un éventuel accord commercial bilatéral entre le Canada et le Chili.
- Instauration, dans le cadre de l'initiative de vérification périodique, d'une nouvelle méthodologie, en vue de changer la méthode de vérification actuelle, qui s'appuie essentiellement sur un examen ponctuel des opérations, pour une méthode s'appuyant sur un examen périodique des opérations. Les

agents ont reçu la formation leur permettant d'utiliser cette méthodologie, qui est une technique plus efficace de détermination de l'observation des diverses lois. Les vérifications des douanes portent actuellement sur plusieurs secteurs industriels.

○ Restructuration du programme des entrepôts de douane dans le cadre du programme de report des droits, mis sur pied par le ministère des Finances.

○ Mise en oeuvre en 1995-1996 du projet de loi C-102 (Loi visant à modifier la *Loi sur les douanes* et le *Tarif des douanes*, et à apporter des modifications consécutives à d'autres lois) qui a permis de simplifier l'importation de marchandises, pour les gens d'affaires, de réduire les coûts connexes et de rendre le programme de report des droits plus accessible aux petites et moyennes entreprises.

○ En 1995-1996, élaboration, essai et mise au point de l'ÉDI (mis en oeuvre le 22 avril 1996) par l'intermédiaire du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales.

○ Extension, en 1995-1996, de CANPASS - Autoroutes à deux autres bureaux [en plus du bureau de Douglas (C.-B.) et de celui de Boundary Bay (C.-B.)] : Pacific Highway (C.-B.) et Huntingdon (C.-B.), et préparation pour la mise en oeuvre de ce programme à Lacolle (Québec) en avril 1996; des essais pilotes de CANPASS - Aéroports, à l'aéroport international de Vancouver, ont commencé en octobre 1995; des essais pilotes de CANPASS - Bateaux privés, dans le

«Lower Mainland» de la Colombie-Britannique, ont commencé en août 1995; des essais pilotes de CANPASS - Petits aéronefs ont eu lieu dans sept aéroports du sud de l'Ontario en 1995-1996; et des essais pilotes de CANPASS - Permis en région éloignée, menés conjointement par le Canada et les États-Unis, ont commencé en février 1996.

○ Mise en oeuvre de la gestion automatisée des risques par l'intermédiaire du Système intégré d'exécution des douanes (SIED), maintenant accessible à 80 bureaux partout au Canada, qui traitent 75 % de notre volume d'opérations.

○ Meilleur ciblage grâce à l'extension du Système automatisé de surveillance à la ligne d'inspection primaire (SASLIP) à un total de 32 bureaux (139 voies) et mise en oeuvre du programme de ciblage des voyageurs aériens aux aéroports de Mirabel, de Dorval, de Toronto et de Vancouver.

○ Le travail considérable visant à élaborer une stratégie nationale globale de lutte contre la contrebande, les investissements financiers considérables dans l'élaboration et l'achat de technologies et d'appareils de détection de la contrebande (appareils de radioscopie mobiles, systèmes de radioscopie fixes en couleur, machines Ionscan) et la mise en oeuvre de meilleurs contrôles et de meilleures procédures d'inspection de l'environnement à certains points d'entrée ont rendu plus difficile l'entrée au Canada de marchandises dangereuses, illicites ou d'importation

contrôlée ainsi que de personnes non admissibles, ou leur sortie du Canada.

○ Partenariats renforcés dans la lutte contre la contrebande, par la signature d'un protocole d'entente (PE) avec la Fédération maritime du Canada en novembre 1995.

○ Réalisation d'un certain nombre de projets visant à réaffirmer l'engagement envers le service à la clientèle, notamment l'élaboration de normes de service pour le circuit des voyageurs; l'élaboration du cours de formation sur le service à la clientèle «Impact des premières impressions» et sa présentation aux gestionnaires et aux

employés offrant des services directement au public; la consultation de milliers de voyageurs et de clients commerciaux dans le cadre de groupes de discussion, d'enquêtes et d'entrevues; l'élaboration d'un processus transparent de règlement des plaintes contre les agents qui permet de rendre des décisions impartiales, et justes vis-à-vis des clients et des agents des douanes; et la réévaluation du coût des accords avec les provinces pour ce qui est de la TVP, de la taxe sur le tabac et de la majoration du prix des alcools, ce qui a entraîné des économies pour les provinces participantes.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 2-1 : Voyageurs

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Voyageurs traités	119 872 262	107 847 881	103 831 402	105 500 000	105 538 207
Taux d'observation (%)					
– Air	s/o	s/o	87,3	88,0	92,3
– Route	94,9	95,2	96,4	96,0	96,7
Niveau de satisfaction des clients (%) ¹					
– Aujourd'hui	s/o	s/o	92,0	92,0	s/o
– Global	s/o	s/o	85,0	85,0	s/o

1 Ces indicateurs de rendement ont été créés en 1994-1995. La méthodologie mesurant le niveau de satisfaction des clients a été redéfinie au cours de 1995-1996, ce qui a empêché de procéder à la mesure du niveau de satisfaction.

Tableau 2-2 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Mainlevées traitées ¹	s/o	7 090	7 720	8 200	8 182
Documents de déclaration traités ²	s/o	8 056	9 050	10 015	9 994
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées ³	2 314	2 226	2 013	1 725	1 759
Expéditions par service de messagerie dédouanées ⁴	s/o	s/o	5 120	6 400	5 971
1	Expéditions commerciales dédouanées arrivant par les modes route, air, rail et maritime. Nouvelle méthodologie pour compter ce volume a été créée en 1993-1994.				
2	Formulaires de déclaration douanière (B3) traités. Nouvelle méthodologie pour compter ce volume a été créée en 1993-1994.				
3	Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.				
4	Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur excédant 20 \$ et ne dépassant pas 1 200 \$ (ce dernier montant passant à 1 600 \$ après le 1 ^{er} décembre 1995). Nouvelle méthodologie pour compter ce volume a été créée en 1994-1995.				

Tableau 2-3 : Statistiques sur la contrebande et la fraude

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Saisie de marchandises					
– Valeur (en milliers de dollars)	527 000	1 507 000	919 500	900 000	1 002 000
Enquêtes					
– Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 292	1 336	1 253	1 302	1 419
– Poursuites criminelles complétées	225	202	122	140	144
– Taux de réussite des poursuites ¹	s/o	s/o	92 %	s/o	98 %
Recettes (saisies physiques, confiscations par constat, déclarations volontaires)					
– Valeur (en milliers de dollars)	21 317	68 116	54 713	s/o	57 543
Amendes imposées par le tribunal					
– Valeur (en milliers de dollars)	2 193	2 000	2 300	s/o	1 521
1	Nouvel indicateur de rendement créé en 1994-1995.				

Tableau 2-4 : Appréciation et rajustements

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Déclarations de marchandises renvoyées pour examen	1 839 664	1 726 346	1 812 331	1 945 110	1 816 221
Demandes de rajustement traitées	478 189	471 200	405 215	422 931	366 906

Tableau 2-5 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Interprétations de la politique - <i>Loi sur les mesures spéciales d'importation (LMSI)</i>	439	422	614	415	275
Interprétations de la politique - valeur	256	236	167	190	127
Interprétations de la politique - classement tarifaire	12 731	14 562	14 109	17 658	12 569
Appels des décisions tarifaires et des cotisations	12 690	14 784	10 596	13 899	9 348
Décisions arbitrales concernant les saisies	5 692	6 777	6 569	5 114	4 508

**Tableau 2-6 : Interprétation de la politique et appels
Acceptation des décisions définitives du Ministère ¹**

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Acceptées (%)	95,5	96,6	94,2	96,0	93,9
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	3,0	1,7	2,6	2,0	2,8
Annulées par un tribunal extérieur (%)	1,5	1,7	3,2	2,0	3,3

¹ Comprend les décisions dont il peut en être appelé à un organisme extérieur, lorsque la décision définitive du Ministère ne correspond pas totalement à l'affirmation de l'appelant.

C. Vérification et exécution

1. Objectif

Hausser le niveau d'observation des lois dont l'application relève du Ministère.

2. Description

Réaliser un ensemble de programmes liés à la vérification et à l'exécution de l'observation des lois fiscales. Ces programmes comprennent divers examens, vérifications et enquêtes destinés à améliorer l'observation et à assurer l'équité du régime d'autocotisation.

3. Principales réalisations

○ L'incidence financière totale des activités d'exécution s'est chiffrée à 4,5 milliards de dollars en 1995-1996, contre 4,2 milliards en 1994-1995.

○ En décembre 1994, le Ministre a annoncé plusieurs mesures visant à mettre un frein aux arrangements concernant les abris fiscaux. Revenu Canada, en collaboration avec le ministère des Finances, s'est employé à introduire des modifications législatives afin de limiter les pertes réclamées par les investisseurs, d'augmenter les sanctions imposées aux promoteurs d'abris fiscaux qui ne se soumettent pas aux règles, et d'étendre l'application d'un impôt minimum à toutes les pertes ou déductions pour abris fiscaux. Le Ministère a aussi augmenté de façon

importante les vérifications pour abris fiscaux, et a élaboré une trousse de communication destinée à informer les investisseurs des risques associés aux arrangements concernant certains abris fiscaux audacieux. Au même titre que la diminution des taux de participation à des abris fiscaux, les ventes d'abris fiscaux sont passées de 2,3 milliards de dollars en 1994 à 1,9 milliard en 1995.

○ Des mesures ont été mises en place en vue de régler les problèmes que posent les paradis fiscaux. En conséquence, les recouvrements d'impôt découlant d'opérations internationales ont triplé depuis 1992-1993 (133 millions de dollars en 1992-1993; 397 millions en 1995-1996).

○ Les activités des Enquêtes spéciales ont donné lieu à plus de 2 100 enquêtes et mesures d'exécution administratives dans le cadre du programme des Enquêtes criminelles et du programme spécial d'exécution. Le nombre de causes portées devant un tribunal criminel s'élève à 186, ce qui a entraîné l'imposition d'amendes se chiffrant à 11 millions de dollars et de 22 peines de prison obligatoires. Par rapport à 1994-1995, les indices provenant de dénonciateurs ont augmenté de 27 %, passant à 28 000, et les divulgations volontaires ont augmenté de 40 %, passant à 888.

○ Les activités de vérification, y compris la vérification des non-déclarants, l'examen au bureau et la vérification des avantages et du revenu d'emploi, ont entraîné des recettes supplémentaires de 711 millions de dollars en 1995-1996. Le programme de l'examen des remboursements a permis de récupérer, en 1995-1996, 52 millions de dollars de remboursements frauduleux ou surestimés.

○ Les impôts, y compris les pénalités et les intérêts, établis dans le cadre d'activités d'exécution ont augmenté de 23 % depuis 1992-1993.

Par ailleurs, le Ministère a accompli des progrès importants en 1995-1996 pour ce qui est des initiatives suivantes, dont certaines ont commencé avant 1995-1996.

Lutte contre l'économie souterraine :

Au cours de 1995-1996, le Ministère a poursuivi et même intensifié ses efforts pour lutter contre l'économie souterraine. Dans l'ensemble, les mesures de lutte contre l'économie souterraine ont entraîné 550 millions de dollars de taxes et d'impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires. Depuis novembre 1993, plus de 1,4 milliard de dollars de taxes et d'impôts supplémentaires ont été fixés.

Les vérifications menées dans les secteurs ciblés ont entraîné 241 millions de dollars de taxes et d'impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires en 1995-1996. Les principaux secteurs ciblés ont été la construction, notamment la rénovation domiciliaire, les services et les ventes au détail.

Les programmes visant les non-déclarants et les non-inscrits ont été renforcés. Parmi les améliorations qui y ont été apportées, mentionnons une plus grande utilisation des données contenues dans les bases de données ministérielles et externes ainsi que des rapprochements plus nombreux de ces données. En 1995-1996, les taxes et impôts fédéraux et provinciaux perçus dans le cadre du programme visant les non-déclarants et les non-inscrits ont dépassé 309 millions de dollars.

Le Ministère a accru les échanges de renseignements, et travaille de plus près avec les provinces et les associations clientes à mieux cibler et à améliorer les mesures d'exécution. En juin 1996, le Ministère, avec les associations industrielles et les syndicats dans le secteur de la construction, dont la construction individuelle, a annoncé l'instauration d'un nouveau système de déclaration. Ce système combine l'observation volontaire avec de nouvelles lignes directrices sur la déclaration des paiements contractuels et avec un programme d'exécution ciblé.

Les condamnations relatives à des fraudes fiscales ont été publiées dans tous les cas, en vue d'empêcher l'inobservation et d'encourager les divulgations volontaires. En conséquence, depuis 1992-1993, les divulgations volontaires ont triplé.

Élaboration d'une stratégie

d'exécution : Le Ministère a élaboré une stratégie d'exécution visant à régler les problèmes d'inobservation. La stratégie d'exécution vise avant tout à favoriser l'observation volontaire future, à garantir que chacun remplit ses obligations fiscales et à maintenir la confiance du public dans l'intégrité du régime canadien d'autocotisation. Des ressources d'exécution sont dirigées vers les dossiers à risque élevé et les secteurs où des cas d'inobservation ont été repérés. Dans le cadre de différentes activités de communication, cette stratégie permet d'empêcher l'inobservation future, et encourage les contribuables qui observent volontairement la loi à persévérer dans cette voie.

De plus, la stratégie d'exécution comprend des recherches sur l'observation permettant de déterminer les niveaux d'observation, d'améliorer nos connaissances des tendances dans l'observation, de repérer les secteurs où il y a inobservation et d'examiner des moyens d'améliorer l'observation.

Une stratégie d'observation améliorée

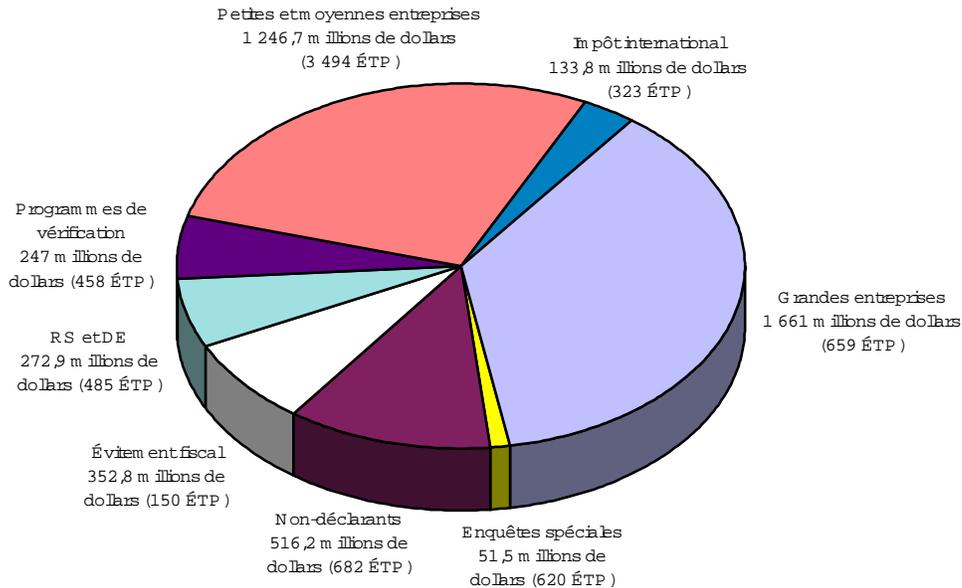
en matière d'impôt au niveau

international : En 1995-1996, la

Division de la stratégie fiscale internationale a été créée en vue d'améliorer les moyens permettant de relever le défi que pose le plus grand nombre d'échanges internationaux. L'accent est mis sur les éléments suivants : les paradis fiscaux; la relation entre le commerce et la fiscalité; les questions liées à la mondialisation, à l'harmonisation fiscale, aux conventions fiscales et aux organisations fiscales internationales.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 3-1 : Programmes de vérification et d'exécution - Impôts fédéraux et provinciaux réels en 1995-1996 - Total des incidences sur les impôts recouvrés : 4,5 milliards de dollars



1 Pour chaque catégorie, les montants indiqués incluent les impôts fédéraux et provinciaux (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités, et la valeur actuelle nette des impôts futurs susceptibles d'être établis.

Tableau 3-2 : Total annuel des incidences sur les impôts recouvrés et ÉTP requis

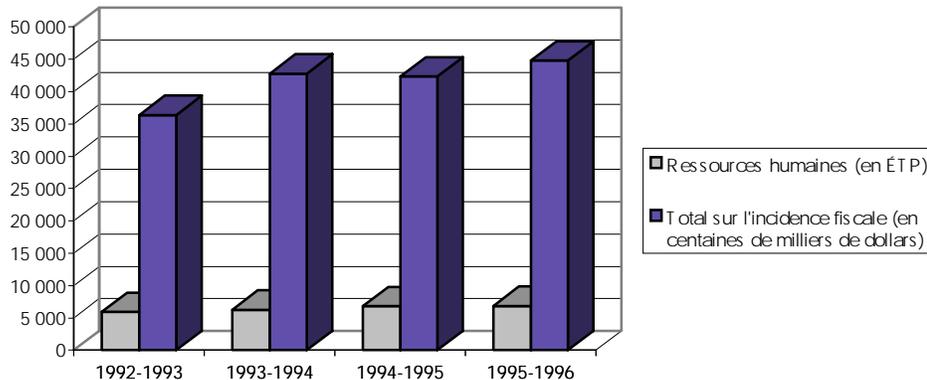


Tableau 3-3 : Gains de productivité pour la vérification et l'exécution entre 1992-1993 et 1995-1996

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996
Recouvrement des recettes ¹ (en milliers de dollars)	3 640 414	4 278 023	4 231 276	4 481 780
Ressources utilisées pour l'exécution (ÉTP)	5 909	6 269	6 824	6 871
Charge de travail complétée ² (en milliers)	901	920	1 194	1 100
1	Total des incidences fiscales, tel que défini au tableau 3-1, tout en remarquant que les montants réels facturés ou remboursés peuvent être différents en raison de la disponibilité des redressements compensateurs requis pour le contribuable, ou les appels ou les radiations des montants irrécouvrables.			
2	Comprend les vérifications reliées à l'impôt sur le revenu et à la TPS, les remboursements intérieurs pour la TPS, et les charges de travail liées à la recherche scientifique et au développement expérimental, aux incitations fiscales, à l'évitement fiscal, aux non-déclarants, aux vérifications, aux enquêtes spéciales, à la vérification internationale, aux non-résidents et aux autres programmes fiscaux internationaux.			

○ En 1995-1996, les recettes recouvrées ont augmenté de 23 % par rapport à 1992-1993 et de 6 % par rapport à l'année précédente.

○ En 1995-1996, les recettes recouvrées par ÉTP ont augmenté de 5 % par rapport à l'année précédente, tandis que les ressources utilisées pour des activités d'exécution directe ont augmenté de moins de 1 %.

○ L'ensemble des activités de Revenu Canada pour 1995-1996 a entraîné 4,5 milliards de dollars de taxes et d'impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires. Ces activités comprennent des initiatives précises de lutte contre l'économie souterraine et de vérification des opérations internationales, y compris les mesures mises en place en vue de régler les problèmes que posent les paradis fiscaux.

D. Recouvrement des recettes

1. Objectif

Percevoir les impôts, taxes, droits et autres prélèvements, comme les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi.

2. Description

Percevoir les taxes, les prélèvements, les droits et les autres montants, y compris le recouvrement des sommes retenues à la source par les employeurs pour le compte des employés, et les soldes impayés résultant de la cotisation ou de la nouvelle cotisation de revenus, de la TPS, ainsi que les prélèvements et les droits impayés. Cette activité comprend également l'émission de décisions à savoir si les particuliers ont droit à des prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et autres déterminations à la demande du ministère du Développement des ressources humaines.

3. Principales réalisations

Au 31 mars 1996, les comptes clients relatifs à l'impôt sur le revenu représentent toujours 4,2 % des recettes brutes provenant de l'impôt sur le revenu. Pour atteindre l'objectif de 4 % d'ici mars 1997, chaque région a élaboré des stratégies répondant à ses besoins. L'ensemble des comptes clients au Ministère, y compris les prélèvements des douanes, les taxes d'accise et de TPS, demeure à 4,3 % des recettes brutes.

○ Des propositions de modifications législatives concernant l'harmonisation des dispositions relatives aux intérêts et aux pénalités (70 modifications apportées à la *Loi sur les douanes*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* et la *Loi de l'impôt sur le revenu*) font actuellement l'objet d'un dernier examen par le ministère des Finances.

○ Il existe actuellement un système de recouvrement intégré des recettes, auquel la TPS a été ajoutée en juin 1995. Les prochaines recettes à y inclure sont les comptes du système du Secteur commercial des douanes et de l'accise.

○ À 5,3 % en 1995-1996, le pourcentage des comptes de retenues sur la paye examinés par les bureaux locaux est demeuré relativement stable.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 4-1 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients ¹

(en milliers)	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
<u>Ouvertures annuelles</u>		
Nombre de comptes	535 000	539 618
Total (en milliers de dollars)	6 444 000	6 554 694
<u>Fermetures annuelles</u>		
Nombre de comptes ²	472 000	479 470
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	4 795 000	4 806 506
ÉTP requis ³	3 010	2 838
<u>Données sur le rendement</u>		
Total des fermetures (nombre de comptes) par ÉTP	157	169
Recouvrements par ÉTP (en milliers de dollars)	1 593	1 694

1 Les charges de travail de l'impôt sur le revenu et de la TPS ont été unifiées en 1995-1996. Il n'existe pas de données semblables pour les années précédentes. Exclut les comptes de routines traités au moyen d'avis de perception automatisés et d'activités du Ministère du revenu du Québec en égard à la TPS.

2 Comprend les comptes radiés irrécouvrables et diverses autres mesures d'exécution du travail pour comptes.

3 Les ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires.

Tableau 4-2 : Comptes clients en fin d'exercice financier ¹

(en milliers de dollars)	Réel		Réel		Réel	
	1993-1994	%	1994-1995	%	1995-1996	%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé ²	6 610 356	100	6 363 142	100	6 829 770	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 201 495)	18,2	(1 262 484)	19,9	(1 355 966)	19,9
Provision pour créances douteuses	(1 078 162)	16,3	(530 121)	8,3	(575 309)	8,4
Valeur de réalisation estimée	4 330 699	65,5	4 570 537	71,8	4 898 495	71,7
Rentrées de recettes brutes	143 442 748		151 372 102		162 273 190	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	4,6 %		4,2 %		4,2 %	
Levées des Douanes; Taxes d'accise et TPS						
Solde impayé	1 656 836	100	1 939 799	100	2 281 352	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS) ³			(124 000)	6,4	(133 087)	5,8
Provision pour créances douteuses	(232 972)	14,1	(215 031)	11,1	(343 337)	15,1
Valeur de réalisation estimée	1 423 864	85,9	1 600 768	82,5	1 804 928	79,1
Rentrées de recettes brutes	45 004 170		48 490 676		49 890 642	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	3,7 %		4,0 %		4,6 %	
Total du Ministère						
Solde total impayé	8 267 192		8 302 941		9 111 122	
Rentrées de recettes brutes	188 446 918		199 862 778		212 163 832	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	4,4 %		4,2 %		4,3 %	
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, et les recettes non fiscales à recevoir.					
2	Comprend les comptes clients du Crédit d'impôt pour la recherche scientifique qui s'élèvent à 49,9 millions de dollars en 1995-1996, à 50,7 millions de dollars en 1994-1995 et à 602,9 millions de dollars en 1993-1994.					
3	Les données antérieures à 1994-1995 ne sont pas disponibles.					

Tableau 4-3 : Âge des comptes clients ¹
(pour les grandes catégories de recettes seulement)

Le 31 mars 1995									
(en millions de dollars)	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 161,0	56,1	950,0	61,6	277,8	38,9	294,2	21,3	3 683,0
1 à 2 ans	631,0	16,4	200,5	13,0	138,5	19,4	205,7	14,9	1 175,7
2 ans et plus	1 061,9	27,5	391,6	25,4	298,5	41,7	883,3	63,8	2 635,3
Total au 31 mars 1995	3 853,9		1 542,1		714,8		1 383,2		7 494,0

Le 31 mars 1996									
(en millions de dollars)	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins d'un an	2 322,0	53,5	804,4	57,9	297,4	39,4	358,0	21,7	3 781,8
1 à 2 ans	734,2	16,9	158,9	11,4	142,8	18,9	251,4	15,2	1 287,3
2 ans et plus	1 283,7	29,6	426,9	30,7	314,8	41,7	1 040,4	63,1	3 065,8
Total au 31 mars 1996	4 339,9		1 390,2		755,0		1 649,8		8 134,9

¹ Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, et les recettes non fiscales à recevoir.

Tableau 4-4 : Échelle monétaire (dollars) des comptes clients ¹
(pour les grandes catégories de recettes seulement)

Le 31 mars 1995									
(en millions de dollars)	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 \$	436,5	11,3	12,5	0,8	19,7	2,8	29,5	2,1	498,2
1 000 \$ à 9 999 \$	1 122,0	29,1	85,4	5,5	122,0	17,1	286,3	20,1	1 615,7
10 000 \$ à 49 999 \$	979,1	25,4	163,8	10,6	251,8	35,2	485,2	35,1	1 879,9
50 000 \$ à 99 999 \$	358,7	9,3	76,6	5,0	113,3	15,8	194,6	14,1	743,2
plus de 100 000 \$	957,6	24,9	1 203,8	78,1	208,0	29,1	387,6	28,0	2 757,0
Total au 31 mars 1995	3 853,9		1 542,1		714,8		1 383,2		7 494,0

Le 31 mars 1996									
(en millions de dollars)	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie	%	TPS	%	Total
Moins de 1 000 \$	464,9	10,7	13,6	1,0	19,9	2,6	32,8	2,0	531,2
1 000 \$ à 9 999 \$	1 273,2	29,3	91,6	6,6	132,6	17,6	326,0	19,8	1 823,4
10 000 \$ à 49 999 \$	1 116,6	25,7	176,2	12,6	265,7	35,2	577,3	35,0	2 135,8
50 000 \$ à 99 999 \$	412,3	9,5	83,0	6,0	121,8	16,1	234,9	14,2	852,0
plus de 100 000 \$	1 072,9	24,7	1 025,8	73,8	215,0	28,5	478,8	29,0	2 792,5
Total au 31 mars 1996	4 339,9		1 390,2		755,0		1 649,8		8 134,9

¹ Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, et les recettes non fiscales à recevoir.

Tableau 4-5 : Radiation des comptes irrécouvrables ¹ par catégorie de recettes

(en milliers de dollars)	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	262 203	339 363	381 315	471 579
Impôt des sociétés	159 234	121 082	229 205	298 450
Retenues sur la paie	135 545	126 994	116 259	120 658
Crédits d'impôt pour la recherche scientifique	26 095	62 346	586 249	0
Autres ²	2 587	648	3 278	3 832
Total des radiations	585 664	650 433	1 316 306	894 519
En % des rentrées de recettes nettes	0,49 %	0,55 %	1,02 %	0,65 %
Droits de Douanes; taxes provenant de l'Accise et de la TPS				
	26 384	13 869	88 517	100 509
En % des rentrées de recettes nettes	0,10 %	0,05 %	0,32 %	0,37 %
1	Exclut les radiations non fiscales.			
2	Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières, et d'autres sommes de provenances diverses.			

E. Appels

1. Objectif

Mettre un mécanisme de recours à la disposition des contribuables et des inscrits aux fins de la taxe sur les produits et services.

2. Description

Procurer aux clients une voie de recours, y compris la résolution des avis d'opposition et les appels en effectuant un examen impartial des cotisations ou des nouvelles cotisations contestées par un client; y compris aussi le traitement des demandes de détermination et l'admissibilité présentées par les employeurs ou les employés en vertu des dispositions du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

3. Principales réalisations

○ Entre 1994-1995 et 1995-1996, le temps moyen de règlement des oppositions a été réduit de 5 %, soit à 167 jours, pour l'impôt sur le revenu. La révision des procédures et des processus liés aux oppositions qui est en cours devrait apporter d'autres améliorations au cours des prochaines années.

○ Les systèmes d'information pour les appels de l'accise-TPS et de l'impôt sur le revenu ont été fusionnés en 1995-1996. Ces programmes devraient être intégrés dans le système de gestion des cas en 1997-1998. De plus, les

capacités de gestion des risques du système actuel de l'accise-TPS et de l'impôt sur le revenu ont été améliorées, et d'autres améliorations seront intégrées dans le nouveau système de gestion des cas et dans le système d'aide à la décision déjà en cours d'élaboration.

○ À l'Administration centrale, on a créé une unité qui contrôlera les charges de travail et qui déterminera les raisons de différends. On est à élaborer des mécanismes officiels de rétroaction qui permettront de communiquer divers résultats à tous les secteurs compétents du Ministère, pour que les meilleures pratiques et les meilleures techniques soient utilisées.

○ En 1995-1996, le rendement des activités de l'accise-TPS concernant les oppositions et les appels a été grandement amélioré. À l'étape des oppositions, ce rendement a augmenté de 56 %, passant de 27 à 42 dossiers traités par ÉTP; à l'étape des appels, il a augmenté de 53 %, passant de 15 à 23 dossiers traités par ÉTP.

4. Données clés sur le rendement

La charge de travail des Appels est influencée par des facteurs tels que les circonstances socio-économiques qui changent rapidement, les réponses de nature budgétaire ou législative à ces changements, les initiatives d'exécution et d'observation clés du gouvernement et la tendance de plus en plus marquée des Canadiens à recourir aux tribunaux

pour régler leur cas. Le Ministère n'a généralement aucun contrôle sur ces

influences, qui peuvent faire fluctuer les arrivages d'oppositions et d'appels.

Tableau 5-1 : Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu et l'Accise/TPS

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
5					
Impôt sur le revenu					
Reçues	49 879	50 814	67 667	55 000	102 973
Traitées	53 141	50 742	50 710	65 000	113 173
Inventaire de fermeture	35 270	35 342	52 299	34 075	42 158
ÉTP requis	571	527	555	602	605
Dossiers traités par ÉTP	93	96	91	108	187
Pourcentage d'oppositions :					
- Admises en totalité	43 %	35 %	34 %		13 %
- Admises partiellement	23 %	22 %	22 %		16 %
- Confirmées	34 %	43 %	44 %		71 %
- Pourcentage d'oppositions	5 %	7 %	7 %		3 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire					
- En cours	14 603	13 365	14 470		19 708
- En suspens ²	29 667	21 977	37 829		22 450
Accise/TPS ³					
Reçues	3 728	4 154	4 293	5 300	5 404
Traitées	2 305	3 516	4 208	4 500	5 207
Inventaire de fermeture	4 461	5 099	5 184	6 199	4 847
ÉTP requis	120	128	155	134	124
Dossiers traités par ÉTP	19	27	27	33	42
Pourcentage d'oppositions	10 %	10 %	9 %	10 %	9 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire					
- En cours	3 533	3 684	3 762		2 405
- En suspens ²	928	1 415	1 422		2 442
1	Les données réelles pour l'impôt sur le revenu pour 1995-1996 comprennent une augmentation unique des dossiers reçus et des dossiers traités liés à deux grands groupes de dossiers, l'un portant sur l'imposition des versements pour le soutien d'un enfant, et l'autre sur certaines réclamations en matière de recherche scientifique et de développement expérimental, ce qui a donné lieu à un nombre exceptionnellement élevé de dossiers traités par ÉTP.				
2	En instance d'avis juridique, de décision judiciaire, etc.				
3	Exclut la charge de travail et les ressources utilisées par le Ministère du revenu du Québec pour les activités reliées à la TPS.				

Tableau 5-2 : Appels aux tribunaux concernant l'impôt sur le revenu et l'Accise/TPS ¹

	Réel 1992-199 3	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-199 6
Impôt sur le revenu					
Reçus	2 784	3 700	3 524	2 941	3 736
Traités	3 690	3 335	3 451	3 509	3 464
Inventaire de fermeture	6 687	7 052	7 125	5 729	7 397
ÉTP requis	132	126	118	110	108
Dossiers traités par ÉTP	28	26	29	32	32
Accise/TPS					
Reçus	305	410	416	435	484
Traités	179	332	250	330	444
Inventaire de fermeture	914	992	1 158	1 185	1 089
ÉTP requis	14	21	17	20	19
Dossiers traités par ÉTP	13	16	15	16	23

¹ Comprend les appels interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt, le Tribunal canadien du commerce extérieur, la Section de première instance de la Cour fédérale et la Cour suprême du Canada.

Tableau 5-3 : Jugements (Cour canadienne de l'impôt et Tribunal canadien du commerce extérieur)

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996
Impôt sur le revenu				
Jugements en faveur du Ministre	944	916	930	1 004
Total des jugements rendus	1 265	1 257	1 328	1 467
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	75 %	73 %	70 %	68 %
Consentement à des jugements en faveur du client (admis en entier)	544	336	295	277
Consentement à des jugements (admis en partie)	741	651	525	626
Arrêt des procédures	675	683	869	723
Accise/TPS				
Jugements en faveur du Ministre	56	103	100	108
Total des jugements rendus	95	147	160	174
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	59 %	70 %	63 %	62 %
Consentement à des jugements en faveur du client (admis en entier)	39	44	60	30
Arrêt des procédures	66	163	80	178

Tableau 5-4 : Déterminations RPC/AE

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Reçus	8 093	8 479	10 708	10 000	9 396
Traités	7 160	8 676	9 940	8 723	9 050
Inventaire de fermeture	2 566	2 369	3 137	7 546	3 483
Dossiers traités en % des dossiers reçus	88 %	102 %	93 %	87 %	96 %
Pourcentage des cas portés en appel	21 %	22 %	26 %	20 %	35 %

Tableau 5-5 : Appels aux tribunaux concernant le RPC/AE ¹

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Reçus	1 509	1 952	2 676	1 745	3 209
Traités	901	1 295	2 566	1 950	2 928
Inventaire de fermeture	1 860	2 517	2 627	2 274	3 088
ÉTP requis ²	s/o	25	34	30	38
Dossiers traités par ÉTP	s/o	52	75	65	77

1 Comprend les appels interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt, la section de première instance de la Cour fédérale, la Cour fédérale d'appel et la Cour suprême du Canada.

2 Les ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires.

Tableau 5-6 : Jugements RPC/AE

	Réel 1992-1993	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996
Total des jugements rendus	582	880	1 594	1 724
Jugements en faveur du Ministre	428	676	1 268	1 364
Pourcentage en faveur du Ministre	74 %	77 %	80 %	79 %
Consentement à des jugements	158	211	341	403
Retraits	161	204	631	535

F. Administration et technologie de l'information

1. Objectif

Fournir la direction administrative, les services informatiques et les services en matière d'administration, de finances et de ressources humaines qui sont nécessaires pour l'application uniforme et économique de la loi.

2. Description

Assurer une direction administrative et une gamme de services d'appui et de services centralisés aux autres activités. Ceux-ci comprennent les services de traitement électronique des données et la technologie de l'information, la vérification interne et l'évaluation des programmes, la gestion financière, la gestion des ressources, les services de bureau, la sécurité, les ressources humaines, la formation, les laboratoires et les services juridiques.

3. Principales réalisations

Conséquences de l'examen des programmes sur les ressources humaines : Tel que mentionné à la Section III, Revenu Canada a satisfait à ses objectifs de réduction de 80 millions de dollars dans le cadre de l'examen des programmes, tout en plaçant tous les employés touchés au Ministère, de même que 162 employés touchés provenant d'autres ministères.

Réseau RC : Ce projet vise à fournir des capacités intégrées de réseautage multimédias à tous les bureaux de Revenu Canada; à la fin de 1995-1996,

le RÉSEAU RC avait été installé dans 250 bureaux. L'utilisation de ce réseau a permis de réduire de façon importante les coûts de télécommunication du Ministère. Par exemple, le plan pour le projet RÉSEAU RC prévoyait la récupération des sommes en cause après quatre ans, alors que les coûts de télécommunication auraient été réduits au rythme de 8 millions de dollars par année. Selon les progrès à ce jour dans ce domaine, cet objectif sera atteint à la fin de 1997-1998, comme prévu. Des avantages supplémentaires sont attendus, alors que se poursuivent les discussions avec d'autres ministères fédéraux pour que ceux-ci, ainsi que les entreprises privées, puissent profiter des possibilités offertes par ce réseau national et sa plateforme de commerce électronique.

Cadre de consultation : En 1995-1996, Revenu Canada a mis en oeuvre un cadre pour orienter ses activités de consultation et pour fournir un point central où les résultats des consultations pourraient être examinés et être intégrés dans les processus décisionnels.

Les résultats clés du cadre sont les suivants : une meilleure coordination et une meilleure préparation pour les activités de consultation; des rapports plus cohérents sur les résultats et des politiques, des programmes et des services qui répondent davantage aux besoins des clients. Un calendrier d'activités de consultation prévues a été élaboré en vue de permettre aux gestionnaires de tirer profit des occasions de mener des consultations conjointes ainsi que des résultats d'autres activités de consultation.

Récompenses : En 1995-1996, le Ministère a reçu plusieurs récompenses de l'extérieur, indiquées en détail à la section V, Renseignements supplémentaires, en reconnaissance de son excellence et de ses résultats exemplaires dans plusieurs domaines et projets.

Vérification et évaluation : En 1995-1996, on a mené 17 études sur la vérification et l'évaluation, qui ont fourni à la haute direction des renseignements

sur les résultats du programme, indiqués en détail à la section V, Renseignements supplémentaires.

Administration efficace par rapport aux coûts : Les résultats réels pour la première année complète dans le cadre de l'unification du Ministère indiquent que la consommation des ressources humaines pour cette activité est conforme aux objectifs énoncés dans le Budget des dépenses de 1995-1996.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 6-1 : Pourcentage des ressources humaines de l'activité Administration et technologie de l'information par rapport au total des ressources humaines du Ministère

(en milliers)	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Total des ÉTP de l'activité	6 636	6 597
Total des ÉTP du Ministère	39 299	38 786
Total des ÉTP de l'activité, en % du total des ÉTP du Ministère	16,9 %	17,0 %

Section V

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Personnel			
Traitements et salaires	1 601 109	1 535 350	1 554 181
Contributions aux régimes de prestations aux employés	202 699	199 596	209 583
Ministre - Traitement et allocation pour automobile	49	49	49
	1 803 857	1 734 995	1 763 813
Biens et services			
Voyage	46 885	28 895	30 913
Affranchissement	48 526	56 473	50 651
Autres transports et communications	63 525	53 531	66 595
Information	37 859	39 804	39 861
Services professionnels et spéciaux	117 987	100 672	103 137
Autres locations	12 964	14 111	8 826
Achat de services de réparation et d'entretien	49 180	32 466	46 574
Service publics, fournitures et approvisionnements	37 914	31 075	33 034
Autres subventions et paiements	1 027	1 776	275
	415 867	358 803	379 866
Capital			
Dépenses principales ¹	2 323	9 288	8 903
Dépenses secondaires ²	65 205	53 786	52 554
	67 528	63 074	61 457
Paiements de transfert			
Subventions (crédits statutaires) ³			
Contributions	101 276	94 417	40 135
	101 276	94 417	131 898
Dépenses brutes	2 388 528	2 251 289	2 337 034
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	(102 295)	(114 291)	(115 136)
Dépenses nettes	2 286 233	2 136 998	2 221 898
1	Les dépenses principales comprennent les dépenses prévues pour les investissements, p. ex., l'achat de terrains, d'immeubles et d'ouvrages de génie civil, l'acquisition ou la création d'autres immobilisations jugées essentielles pour la mise en oeuvre des programmes et les grandes rénovations ou modifications qui prolongent la vie utile des immobilisations ou qui en modifient le rendement.		
2	Les dépenses secondaires constituent la valeur résiduelle après l'établissement du montant des dépenses principales. En vertu des principes liés au budget de fonctionnement, ces ressources seraient interchangeable avec les dépenses liées au personnel et aux biens et services.		
3	La responsabilité pour le crédit législatif du versement d'Allocations spéciales pour enfants a été transférée en date du 28 août 1995 par Développement des ressources humaines Canada (Ordre du C.P. 1995-342).		

Annexe 2 : Utilisation des ressources humaines par activité

	Budget des dépenses 1995-1996 ¹	Réel 1995-1996
Aide aux clients et établissement des cotisations	10 969	11 125
Services frontaliers des Douanes et application des politiques commerciales	7 618	7 383
Vérification et exécution	7 947	8 028
Recouvrements des recettes	5 051	4 601
Appels	1 078	1 052
Administration et technologie de l'information	6 636	6 597
Total	39 299	38 786

¹ Tel que démontré dans la Partie III du Budget des dépenses de 1996-1997.

Annexe 3 : Paiements de transfert

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Subventions		
Allocations spéciales pour enfants ¹	---	40 135
Contributions		
TPS Québec	94 417	91 763
	94 417	131 898

¹ La responsabilité pour le crédit législatif du versement d'Allocations spéciales pour enfants a été transférée en date du 28 août 1995 de Développement des ressources humaines Canada (Ordre du C.P. 1995-342).

Annexe 4 : Sources des recettes non fiscales

(en milliers de dollars)	Réal 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réal 1995-1996
Recettes à valoir sur le crédit			
Régime de pensions du Canada	55 829	50 499	50 004
Assurance-emploi	46 466	63 792	65 131
Total des recettes à valoir sur le crédit	102 295	114 291	115 135
Recettes à valoir sur le Trésor			
Remboursements des dépenses d'années antérieures			
Remboursements des dépenses d'années antérieures	2 229	---	1 288
Rajustement aux comptes à payer à la fin de l'exercice	20 943	---	1 401
Rendement sur investissements--			
Location d'immeubles et de biens publics	355	421	339
Location de places de stationnement	216	252	225
Privilèges, licences et permis--			
Droits pour les licences des courtiers en douanes	585	466	407
Services et droits connexes--			
Droits visant les décisions anticipées	1 636	2 228	1 207
Droits visant les crédits d'impôt provinciaux ¹	9 532	9 950	9 678
Droits pour les entrepôts de douanes	916	700	755
Droits de douane pour services spéciaux	1 636	2 300	1 417
Autres débits directs	8 599	7 874	1 880
Recettes provenant de ventes--			
Vente de biens non réclamés, sceaux, etc.	1 316	2 140	563
Autres recettes de ventes	841	1 221	561
Autres recettes non fiscales--			
Amendes d'impôt sur le revenu et confiscations	4 686	7 638	9 563
Saisies de douanes	12 448	16 599	10 455
Recouvrement des contributions aux régimes de prestations des employés	---	16 604	16 744
Boutiques hors taxe	2 896	3 600	3 341
Autres	6 728	7 523	17 507
Total des recettes à valoir sur le Trésor	75 562	79 516	77 331
Total	177 857	193 807	192 466

¹ Comprend 9 531 795,78 \$ pour l'application des crédits d'impôt provinciaux en 1994-1995 et 9 677 599,17 \$ en 1995-1996, qui ont été reçus après la clôture des exercices. Ces montants seront compris dans les comptes publics de 1996-1997.

**Annexe 5 : Rentrées des recettes par genre au cours des exercices
1995-1996 et 1994-1995**

Source des recettes (en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1995-1996	Rembourse- ments, drawbacks et crédits ¹ 1995-1996	Rentrées nettes 1995-1996	Rentrées nettes 1994-1995
Impôt sur le revenu				
Particuliers ²	138 003 137	18 769 767	119 233 370	112 812 062
Sociétés	22 073 521	5 013 067	17 060 454	14 507 688
Non-résidents	1 653 686	42 811	1 610 875	1 439 408
Impôt sur les revenus pétroliers	0	0	0	(25)
Impôt sur les redevances pétrolières	6 511	0	6 511	4 282
Divers ³	536 335	43 333	493 002	329 554
Droits et taxes d'accise				
Taxe sur les produits et services (TPS)	37 990 502	21 673 749	16 316 753	16 731 603
Droits d'importations des douanes	3 676 900	705 834	2 971 066	3 576 773
Taxe de vente	698	142 818	(142 120)	(92 152)
Carburant moteur	4 395 479	(1 953)	4 397 432	3 819 512
Droits d'accise	2 222 923	12	2 222 911	2 334 330
Autres taxes d'accise	912 323	137 066	775 257	661 893
Autres				
Droits à l'exportation des produits de bois d'oeuvre	76		76	110
Taxe sur le transport aérien ⁴	682 723		682 723	588 807
Taxe de vente provinciale, taxe sur tabac et alcool	9 018		9 018	8 705
Recettes non fiscales	215 345		215 345	211 220
Total des recettes	212 379 177	46 526 504	165 852 673	156 933 770
1	Comprend les versements de prestation fiscale pour enfants (PFE) de 5 196 905 976 \$ en 1994-1995 et 5 286 295 027 \$ en 1995-1996. Comprend également les crédits de la taxe sur les produits et les services de 2 815 611 735 \$ en 1994-1995 et de 2 798 940 905 \$ en 1995-1996.			
2	Comprend les contributions au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi.			
3	Comprend les recettes provenant de fiducies et de successions, et de déclarations spéciales qui n'ont pas été traitées par les systèmes réguliers.			
4	La taxe sur le transport aérien est ensuite retournée à Transports Canada mensuellement.			

**Annexe 6 : Répartition des rentrées de recettes au cours des exercices
1995-1996 et 1994-1995**

Source des recettes (en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1995-1996	Rembourse- ments, drawbacks et crédits ¹ 1995-1996	Rentrées nettes 1995-1996	Rentrées nettes 1994-1995
Fédéral				
Impôt sur le revenu	100 885 521	23 868 978	77 016 544	70 534 224
Taxe sur les produits et services	37 990 502	21 673 749	16 316 753	16 731 603
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	12 106 391	983 777	11 122 614	11 100 383
Provincial				
Impôt sur le revenu ²	31 859 504		31 859 504	28 724 832
Autres taxes ³	9 094		9 094	8 815
Cotisations au Régime de pensions du Canada ⁴	10 607 273		10 607 273	10 463 822
Cotisations à l'Assurance- emploi ⁴	18 920 892		18 920 892	19 370 091
Total des recettes réparties	212 379 177	46 526 504	165 852 673	156 933 770
1	Comprend les versements de prestation fiscale pour enfants (PFE) de 5 196 905 976 \$ en 1994-1995 et de 5 286 295 027 \$ en 1995-1996. Comprend également les crédits de la taxe sur les produits et les services de 2 815 611 735 \$ en 1994-1995 et de 2 798 940 905 \$ en 1995-1996.			
2	L'impôt provincial sur le revenu est réparti à partir des rentrées des impôts sur les particuliers et sur les sociétés.			
3	Les autres impôt provinciaux comprennent les taxes de vente, les taxes sur le tabac et l'alcool, de même que les droits à l'exportation de produits de bois d'oeuvre perçus pour le compte des provinces.			
4	Les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi sont réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.			

Annexe 7 : État des comptes recevables à la fin de l'exercice

Recettes fiscales à recevoir	le 31 mars 1996 (en milliers de dollars)	le 31 mars 1995 (en milliers de dollars)
Impôt sur le revenu		
Particuliers ¹	4 339 901	3 853 907
Sociétés	1 392 541	1 545 285
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique ²	49 942	50 720
Retenues d'impôt	755 006	714 804
Non-résidents	260 827	163 681
Divers ³	31 368	34 404
Impôt pour la convention de retraite	38	38
Taxes énergétiques		
Revenus pétroliers	147	303
Redevances pétrolières	-	-
TPS et autres taxes et droits d'accise	1 878 547	1 644 335
Droits de douanes	402 805	295 464
Total des recettes fiscales à recevoir	9 111 122	8 302 941
Divers (recettes non fiscales) ⁴	226 517	214 366
Total des comptes clients ⁵	9 337 639	8 517 307
1	Exclut le paiement anticipé de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS).	
2	Représente les «déclarations établies» en vertu de la Partie VIII de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> en rapport avec les dépenses de projets pour recherche scientifique qui n'ont pas été acceptées comme crédits d'impôt en vertu des mesures législatives portant sur le CIRS.	
3	Comprend les taxes et les pénalités établies en vertu des séries de déclarations T3, T4 et T5.	
4	Exclut les recettes internes au Gouvernement 1 275 \$ en 1995-1996, et 57 310 \$ en 1994-1995	
5	Exclut les montants aux termes des dispositions législatives sur les impôts contestés (3 981,4 millions de dollars au 31 mars 1996 et 2 554,3 millions de dollars au 31 mars 1995).	

Annexe 8 : Dépenses principales en capital ¹

(en milliers de dollars)	Réel 1994-1995	Budget des dépenses 1995-1996	Réel 1995-1996
Projets de nouvelles constructions de locaux			
Saint-Bernard-de-Lacolle (Québec)	184	4 000	2 913
Pigeon River (Ontario)	228	2 258	2 960
Projets liés aux installations actuelles			
Rénovations aux locaux - IAC	235	1 530	1 530
Projets de santé et sécurité	---	1 500	1 500
Autres projets	1 676		
	2 323	9 288	8 903
1 Les dépenses principales en capital sont incluses dans l'activité Administration et technologie de l'information.			

Annexe 9 : Détails des grands projets en immobilisation ¹

(en milliers de dollars)	Coût estimatif antérieur ²	Coût estimatif courant ³	Dépenses réelles au 31 mars 1996 ⁴
Projets liés aux nouvelles installations			
Saint-Bernard-de-Lacolle (Québec)	19 882	18 687	4 844
Pigeon River (Ontario)	3 800	3 607	3 462
Projets liés aux installations actuelles			
Rénovations aux locaux - IAC	1 765	1 765	1 765
Projets de santé et sécurité			1 500
1 Les dépenses principales en capital sont incluses dans l'activité Administration et technologie de l'information.			
2 Comprend la TPS de 7 %.			
3 Exclut la TPS de 7 %.			
4 Total des coûts (toutes les années) au 31 mars 1996.			

Annexe 10 : Résultats des études d'évaluation des programmes

Programme de reconnaissance du mérite des employés : Une évaluation des programmes actuels de reconnaissance du mérite des employés au Ministère a été menée en vue de définir les éléments essentiels et l'orientation sur lesquels reposera un programme unifié révisé pour le Ministère. On a établi un plan pour un nouveau programme de reconnaissance du mérite, que la haute direction examinera.

Demandes de renseignements techniques par téléphone - TPS : Cette évaluation visait à déterminer, dans le cadre d'une enquête nationale, la qualité du service pour ce qui est de l'exactitude et de l'intégralité des réponses données aux clients, l'accessibilité et l'à-propos des services et l'attitude des agents sur le plans de la courtoisie et du professionnalisme. L'étude a été menée au moyen d'une enquête nationale où des réponses réelles ont été données aux 1 600 questions simulées posées par des employés du Ministère qui se sont fait passer pour des membres du public.

L'évaluation a permis de constater des lacunes pour ce qui est de l'exactitude des réponses, mais l'accessibilité et l'à-propos des services ainsi que l'attitude des agents ont reçu une note élevée. On a fait des recommandations dans les domaines de la formation technique, de l'accessibilité des renseignements publics, des façons de répondre aux questions difficiles et des systèmes de réponse téléphonique automatisée.

Révision des méthodes de contrôle des voyageurs aux postes frontaliers terrestres et aux aéroports : Cette étude avait pour but d'évaluer les programmes des Services frontaliers visant à contrôler le soutien et l'observation de mesures par les voyageurs. Dans le cadre du programme de contrôle du soutien, on vérifie le degré de satisfaction des clients, les temps d'attente et l'opinion des agents sur le service; pour ce qui est du programme de contrôle de l'observation, on vérifie le niveau d'observation et le nombre de passages accélérés en franchise. Au moins deux fois par année, les deux programmes de contrôle sont exécutés à tous les principaux aéroports et postes frontaliers terrestres.

L'évaluation a révélé que les programmes ont entraîné des avantages importants et qu'ils recueillaient un haut niveau de soutien. On a recommandé, entre autres, de combiner les deux programmes, pour que les ressources et les technologies soient utilisées plus efficacement, d'améliorer les rapports et de les distribuer à un plus grand nombre.

Examen du numéro d'entreprise : Le projet relatif au numéro d'entreprise visait à remplacer jusqu'à quatre numéros de compte différents par un seul numéro. L'examen visait à renseigner la gestion du projet sur les difficultés rencontrées et sur les meilleures pratiques relevées dans un projet pilote auquel ont participé huit villes. L'examen a confirmé le succès du projet pilote, et des recommandations ont été faites en vue de modifier

l'exécution de ce projet et d'en orienter la planification pour sa mise en oeuvre à l'échelle nationale.

Rapport sur l'examen de suivi de TÉLÉ-IMPÔT : Cet examen de suivi visait avant tout à évaluer les modifications apportées au service téléphonique automatisé Télé-impôt du SERT, selon les recommandations contenues dans l'examen initial de ce programme. L'examen de suivi a confirmé que les améliorations du programme découlant des recommandations contenues dans l'examen initial avaient entraîné une satisfaction accrue de la clientèle et une plus grande efficacité administrative.

Projet de services communs (PSC) des douanes de Revenu Canada et d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada (AAC) : Revenu Canada a ouvert 22 postes frontaliers terrestres qui fonctionnent sept jours sur sept, le jour comme la nuit, ce qui lui a permis d'étendre les services fournis au nom d'AAC aux importateurs de produits agro-alimentaires. Dans le cadre du PSC, des inspecteurs des douanes sont formés par des employés d'AAC pour remplir des fonctions supplémentaires de mainlevée pour ce qui est des produits agro-alimentaires. Ces fonctions comprennent l'examen de documents spéciaux ainsi que la vérification matérielle de certaines importations à faible risque. Un projet pilote a confirmé que le PSC a amélioré l'observation de la législation ainsi que le service aux importateurs, et a permis de libérer des employés d'AAC pour qu'ils se concentrent sur les importations à haut risque, sans coût supplémentaire

pour l'un ou l'autre des ministères. Des plans sont maintenant en place en vue de mettre en oeuvre le PSC à l'échelle nationale.

Économie souterraine : Un cadre d'évaluation a été élaboré en 1995-1996, et une évaluation de ce programme aura lieu au cours de 1996-1997. Cette évaluation permettra de déterminer l'efficacité des sept initiatives faisant partie de la stratégie de Revenu Canada pour lutter contre l'économie souterraine. De plus, une vérification interne portera sur les procédures nationales et locales de collecte et de communication des renseignements utilisés pour contrôler la stratégie de lutte contre l'économie souterraine.

Dispositions d'équité pour la taxe sur les produits et services (TPS) : En 1994-1995, les dispositions du dossier Équité en matière d'impôt sur le revenu ont été examinées en vue d'évaluer leur application et leur incidence. Par suite de cette évaluation, le Ministère a révisé son cadre stratégique pour les demandes en vertu du dossier Équité, a mis en oeuvre un système informatisé lui permettant de suivre ces demandes, a délégué le pouvoir en vue de réaliser des gains d'efficacité dans l'administration de ces demandes et a élaboré un système d'information de gestion pour faciliter le déroulement des initiatives de contrôle de ces demandes. Un examen semblable de la législation en matière d'équité pour la TPS a lieu en 1996-1997. Des dispositions quant aux politiques et aux procédures ont récemment été adoptées à la suite

d'occasions d'amélioration qui se sont présentées.

Annexe 11 : Résultats des vérifications internes

Vérification des dépenses de fin d'année : On a mené un examen des dépenses à la fin de 1994-1995 en s'attardant à l'observation de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à l'optimisation des ressources. Cet examen a conclu que des politiques et des procédures ont été élaborées et communiquées et qu'elles ont été comprises et suivies par les gestionnaires. Les opérations examinées ont révélé que, sous tous les rapports matériels, il y a eu observation de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et souci d'optimisation des ressources.

Examen de l'environnement : Cette évaluation a déterminé la mesure dans laquelle Revenu Canada a réglé les questions environnementales relevées dans les plans de vérification interne du gouvernement pour 1992-1993 et 1993-1994. Elle a conclu que Revenu Canada a commencé à régler les questions environnementales et qu'il envisage actuellement d'apporter les améliorations suggérées. Une stratégie ministérielle à jour concernant les questions environnementales fournit un cadre pour les progrès supplémentaires à accomplir dans ce domaine.

Initiative anticontrabande (IAC) aux Services frontaliers des douanes : La vérification a permis d'évaluer l'intégrité et la fiabilité des systèmes de rapport qui suivent les résultats de l'IAC, et d'établir si les ressources ont été utilisées comme prévu. La vérification a conclu que les

ressources destinées à l'IAC avaient été attribuées et utilisées comme prévu. Des possibilités d'améliorer la collecte et la communication des renseignements statistiques sur l'IAC ont été relevées.

Vérification de l'évaluation : Cette vérification a permis d'évaluer l'efficacité du cadre de gestion de l'Évaluation. Le cadre est bien établi, et il fournit les contrôles internes nécessaires, notamment les pratiques, les méthodes et les outils de gestion permettant d'exécuter de façon appropriée un programme décentralisé.

Examen de l'accès en direct aux renseignements de DA : Cet examen a révélé que le cadre de sécurité pour l'accès en direct pour la composante DA de l'organisation répondait aux objectifs généraux du gouvernement en matière de sécurité. Dans le cadre de l'unification, on cherche continuellement des améliorations pour régler les questions de sécurité, afin d'établir, au Ministère, un cadre unifié de sécurité pour l'accès en direct.

Initiatives productrices de recettes (IPR) des douanes : La vérification a permis d'examiner la mesure dans laquelle les objectifs des IPR avaient été atteints, d'évaluer l'intégrité et la fiabilité des systèmes de rapport qui suivent les résultats obtenus, ainsi que la pertinence du cadre de gestion, et de déterminer l'efficacité dans l'utilisation des ressources humaines. Les IPR des

douanes sont bien en place, et ont permis d'obtenir les recettes supplémentaires prévues. Des possibilités d'améliorer le contrôle des recettes «courantes» et les rapports connexes ont été relevées.

TÉF et ÉDI - TPS : L'examen a permis de vérifier si les technologies de l'information et les processus connexes utilisés pour saisir les déclarations et les versements de TPS sous forme électronique assuraient : un contrôle adéquat; un traitement efficient, efficace et économique; une protection appropriée; la fourniture d'une quantité suffisante de renseignements à l'intention de la gestion; la fourniture de toutes les fonctions décrites dans la documentation relative aux exigences. Des efforts importants ont été déployés en vue de repérer les meilleures pratiques en matière d'ÉDI aux niveaux local, provincial, national et international, pendant toute la durée de l'initiative d'élaboration.

Phase I du SSMAEC (Système de soutien de la mainlevée accélérée des

expéditions commerciales) : La vérification de la phase I du SSMAEC, avant sa mise en oeuvre, a permis d'évaluer la pertinence des contrôles au regard des éléments suivants : cadre de gestion; intégralité et exactitude des données ainsi que les autorisations nécessaires; protection des données; vérifiabilité; rapidité de traitement et possibilités de recouvrement; réseaux à valeur ajoutée (RVA). En règle générale, les contrôles ont été jugés adéquats. Quelques améliorations ont été suggérées pour la mise en oeuvre, avant la production.

Projet de recouvrement intégré des recettes (phase I) : La phase I du projet visait avant tout à intégrer les activités de perception de la TPS dans le Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Cet examen avait pour but de trouver des solutions permettant d'améliorer l'efficacité de la gestion du projet et la qualité du système en cours d'élaboration. Le projet a été géré et contrôlé de façon efficace.

Annexe 12 : Revenu Canada, récipiendaire de récompenses de l'extérieur

Les prix d'excellence de la fonction publique : Ces prix reconnaissent les contributions les plus exemplaires à la fonction publique fédérale et sont accordés à certains récipiendaires de récompenses du Ministre du Revenu national en reconnaissance de leur mérite ou pour leurs suggestions. En 1995, le Ministère a reçu un tel prix pour le programme «NOS ENFANTS DISPARUS». Les Services frontaliers des douanes, la GRC et Citoyenneté et

Immigration Canada ont reçu un prix en reconnaissance des efforts qu'ils ont déployés conjointement pour mettre en oeuvre et exécuter ce programme.

Les certificats de mérite du Commissaire aux langues officielles : Depuis 1992, le Commissaire aux langues officielles remet des certificats de mérite aux organisations fédérales dont les employés et les gestionnaires ont fait des efforts soutenus pour appuyer la *Loi sur*

les langues officielles. En 1995, les secteurs suivants du Ministère se sont distingués :

- l'Unité des services à la clientèle du Bureau des services fiscaux de Saskatoon;
- l'Unité des services à la clientèle du Bureau des services fiscaux de Winnipeg;
- le Bureau des services fiscaux de Vancouver.

Les distinctions fédérales : Ces distinctions ont été établies en vue de reconnaître officiellement, à la fonction publique fédérale, les qualités de chef, l'innovation et l'excellence en matière de gestion et l'utilisation des technologies de l'information. En 1995, le Ministère a reçu les distinctions suivantes :

- Médaille d'or - pour le projet d'échange de documents informatisés, un projet mené conjointement par la Direction générale de la technologie de l'information et les Services frontaliers des douanes.
- Médaille de bronze - pour la mise en oeuvre du numéro d'entreprise, un projet mené conjointement par la Direction générale de la technologie de l'information et la Direction générale des cotisations et des recouvrements.
- Médaille de bronze - remise à la Direction générale de la technologie de l'information, dans la catégorie *Mettre au point une architecture ouverte et une infrastructure de base*.

Hommages rendus par le Forum des politiques publiques : En 1995-1996, le Forum des politiques publiques a annoncé qu'il rendrait hommage à Revenu Canada en organisant un dîner en son honneur, reconnaissant ainsi qu'il était l'un des premiers ministères fédéraux à entreprendre une vaste réforme de ses méthodes de prestation de services et d'exécution de programmes afin qu'elles soient économiques et qu'elles répondent aux besoins des clients. Cet hommage et la présentation d'une plaque par le Forum des politiques publiques ont eu lieu en juin 1996. Revenu Canada a été le second ministère fédéral à recevoir cet hommage.