



Revenu Canada

Pour la période
se terminant
le 31 mars 1997



Présentation améliorée des rapports
au Parlement – Document pilote

Canada

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – 1997

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/10-1997

ISBN 0-660-60296-2



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une proposition afin de répartir le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget des dépenses principal* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. Elle a également ordonné aux 78 ministères et organismes de présenter ces rapports dans le cadre d'un projet pilote.

Cette décision découle des travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du Trésor et 16 ministères pilotes pour donner suite aux engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses et de moderniser la préparation de cette information. Ces démarches visant à mieux cibler les résultats et à rendre plus transparente l'information fournie au Parlement s'insère dans une initiative plus vaste intitulée " Repenser le rôle de l'État ".

Ce *Rapport ministériel sur le rendement* répond aux engagements du gouvernement et tient compte des objectifs fixés par le Parlement d'accroître la responsabilisation touchant les résultats. Il couvre la période se terminant le 31 mars 1997 et compare le rendement aux plans présentés par le ministère dans sa *Partie III du Budget des dépenses principal* de 1996-1997.

Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessiteront un travail soutenu dans toute l'administration fédérale. S'acquitter des diverses exigences que comporte la gestion axée sur les résultats – préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et faire rapport sur les réalisations – constitue une composante de base. Les programmes du gouvernement fonctionnent dans des environnements en évolution constante. Étant donné la vogue des partenariats, la prestation de services confiée à des tiers et d'autres alliances, il faudra relever les défis de savoir à qui imputer les responsabilités dans les rapports sur les résultats. Les rapports de rendement et leur préparation doivent faire l'objet de surveillance afin de garantir qu'ils demeurent crédibles et utiles.

Le présent rapport correspond à une étape supplémentaire de ce processus permanent. Le gouvernement entend perfectionner et mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découlera de l'expérience acquise au cours des prochaines années et des précisions que les utilisateurs fourniront au fur et à mesure sur leurs besoins en information. Par exemple, la capacité de communiquer les résultats par rapport aux coûts est limitée pour le moment, bien que cet objectif demeure intact.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Revue gouvernementale et services de qualité

Secrétariat du Conseil du Trésor

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) Canada

K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7042 - Télécopieur : (613) 957-7044

Revenu Canada

Rapport sur le rendement

**Pour la période
se terminant
le 31 mars 1997**

**L'honorable Herb Dhaliwal
Ministre du Revenu national**

Table des matières

Section I

Message du Ministre

Section II

Aperçu du Ministère 3

Section III

Données sur le rendement du Ministère

1. Sommaire financier 9
2. Principales réalisations des programmes en 1996-1997 10

Section IV

Données sur le rendement par secteur d'activités

1. Aide aux clients et établissement des cotisations 23
2. Services frontaliers des Douanes et application des politiques commerciales 27
3. Vérification et exécution 33
4. Recouvrement des recettes 39
5. Appels 44
6. Administration et technologie de l'information 48

Section V

Renseignements supplémentaires 51

- Annexe 1. Emploi des autorisations en 1996-1997 - Volume II des comptes publics
- Annexe 2. Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles (ombragé), 1996-1997 par secteur d'activités
- Annexe 3. Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités au Ministère
- Annexe 4. Détails des besoins financiers par article
- Annexe 5. Rentrées des recettes par genre au cours des exercices 1996-1997 et 1995-1996
- Annexe 6. Répartition des rentrées de recettes au cours des exercices 1996-1997 et 1995-1996
- Annexe 7. État des comptes recevables à la fin de l'exercice
- Annexe 8. Recettes non fiscales - Comptes publics de 1996-1997
- Annexe 9. Recettes à valoir sur le crédit (recettes réutilisables)
- Annexe 10. Utilisation des ressources humaines (ÉTP) par secteur d'activités
- Annexe 11. Paiements de transfert
- Annexe 12. Dépenses principales en capital
- Annexe 13. Résultats des études d'évaluation des programmes
- Annexe 14. Résultats des vérifications internes
- Annexe 15. Revenu Canada, lauréat de récompenses externes
- Annexe 16. Lois appliquées
- Annexe 17. Revenu Canada, autres sources de renseignements

Section I

Message du Ministre

Pour un grand nombre de Canadiens, Revenu Canada représente le lien principal avec le gouvernement fédéral. En fait, il existe peu de ministères qui entretiennent chaque jour des rapports avec autant de Canadiens. Pour cette raison, Revenu Canada doit être sensibilisé d'une manière particulière aux changements qui touchent le rôle du gouvernement dans la société canadienne et aux effets de ces changements sur la compétitivité des entreprises dans une économie de plus en plus mondialisée.

Nous avons entrepris, même en temps de compressions budgétaires, de maintenir la qualité élevée du service à laquelle les Canadiens en sont venus à associer nos programmes. Nous continuons à mettre l'accent sur le service personnalisé, l'accès facile aux informations, l'équité et le respect des droits et des besoins de tous nos clients. Ceci constitue un élément fondamental de notre approche visant à aider nos clients à s'acquitter de leurs obligations en vertu du régime de l'autocotisation.

De plus, nous nous attachons, en partenariat avec tous les Canadiens, surtout avec les gouvernements provinciaux, à soutenir leur bien-être économique et à procurer un avantage compétitif aux entreprises nationales dans l'économie mondiale. Ce faisant, nous investissons beaucoup dans une technologie de l'information de classe internationale et dans des systèmes étendus visant à faciliter les consultations avec le monde des affaires.

Après l'annonce de l'Agence canadienne des douanes et du revenu qu'on se propose d'établir, le prochain défi consiste à créer, grâce à nos succès passés, une organisation davantage en mesure d'adapter ses politiques et ses programmes afin de mieux satisfaire les besoins de ses clients. Une telle organisation s'attachera dans son travail à assurer l'équité, la confidentialité et l'intégrité, ainsi qu'une administration des douanes et du revenu plus efficace, ouverte et transparente, ressemblant davantage au secteur privé.

Comme preuve de cet engagement à votre égard, je suis fier de présenter le Rapport sur le rendement de 1996-1997 de Revenu Canada, qui souligne avec quelle diligence les ressources qui nous sont confiées sont consacrées à la prestation de services pour tous les Canadiens.

Ministre du Revenu national

Section II

Aperçu du Ministère

1. Mandat, rôles et responsabilités

Compte tenu du 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.

Par conséquent, le Ministère perçoit des recettes; applique des lois fiscales tant pour le gouvernement fédéral que pour certaines provinces et certains territoires; administre des politiques et des lois commerciales; dispense des services à la frontière; et verse des paiements à caractère social et économique aux particuliers et aux sociétés.

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

En appliquant des accords internationaux comme l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT), 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*, Revenu Canada assure la protection des Canadiens et de leurs entreprises contre une concurrence déloyale et 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 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; Environnement et Développement des ressources humaines Canada.

Dans l'ensemble, Revenu Canada applique plus de 185 lois, règlements, incitations, crédits, surtaxes et conventions fiscales internationales. Ce faisant, il intervient auprès de plus de Canadiens que tout autre ministère.

En 1996-1997, par exemple, le Ministère a offert ses services :

- à 21,3 millions de particuliers qui produisent une déclaration de revenus;
- à 1,1 million de sociétés;
- à 2,3 millions d'inscrits aux fins de la taxe sur les produits et services (TPS);
- à 1,3 million d'employeurs;
- à cent cinquante-huit mille importateurs commerciaux;
- à 109,1 millions de voyageurs;
- à vingt-trois mille régimes de pension agréés et régimes de participation différée aux bénéficiaires;
- à soixante-quinze mille organismes de bienfaisance;

et a traité :

- 248,2 milliards de dollars d'échanges commerciaux, représentant plus de 27,9 millions d'opérations faisant suite à 10,3 millions de déclarations commerciales;
- 36,1 millions de versements de la prestation fiscale pour enfants (PFE);
- 32,6 millions de versements du crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS);
- 2,5 millions de versements de la prime familiale de Colombie-Britannique;
- 23,5 millions de demandes de renseignements du public comprenant 2,6 millions de demandes de renseignements par le Système électronique de renseignements par téléphone (SÉRT) et 1,2 million par le système automatisé de réponse aux demandes de renseignements (SARDR).

En 1996-1997, le Ministère a perçu des recettes brutes de 224,8 milliards de dollars. Après remboursements, drawbacks et crédits, les recettes nettes perçues s'élevaient à environ à 177,3 milliards de dollars, dont 132,5 milliards en recettes fédérales (comme le détaille 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. Objectifs

Revenu Canada s'est donné les objectifs suivants :

- faire en sorte que toutes les taxes, tous les droits et tous les autres frais et prélèvements connexes soient imposés, perçus et, s'il y a lieu, remboursés de façon équitable et en temps voulu;
- accroître la compétitivité des entreprises canadiennes en appliquant des instruments très divers de la politique commerciale du gouvernement ainsi qu'en facilitant le commerce et le tourisme internationaux;
- veiller à ce que la législation soit observée; maintenir la souveraineté aux frontières et protéger les entreprises et les particuliers du pays, ainsi que la société canadienne en général contre l'entrée des personnes et des marchandises dangereuses ou non admissibles; et
- appuyer les programmes et les objectifs sociaux et économiques du gouvernement.

3. Priorités stratégiques

En conformité avec la partie III du Budget des dépenses de 1996-1997, les priorités stratégiques qui guident Revenu Canada vers l'atteinte de ses objectifs sont les suivantes :

- politiques et méthodes centrées sur le client et axées sur la qualité du service;
- harmonisation des règles et des pratiques de gestion;
- prestations mieux coordonnées, plus efficaces et plus efficaces des services offerts à la frontière par les administrations fédérale, provinciale et locale, entraînant une meilleure administration publique à un coût moindre pour les contribuables;
- personnel bien formé, qui connaît bien son domaine et polyvalent, doté des compétences, des outils et des installations nécessaires;
- relations harmonieuses avec les clients, les intervenants et les autres ministères de l'État, de manière à mieux faire observer la loi, à améliorer les services et à accroître la compétitivité;
- meilleure observation de la loi dans tous les secteurs;

- réduction de la contrebande, des marchandises prohibées et du nombre de personnes non admissibles qui entrent au Canada; et
- réduction du coût de l'observation de la loi par les clients, les associés et les détenteurs d'enjeux, d'où la compétitivité accrue des entreprises.

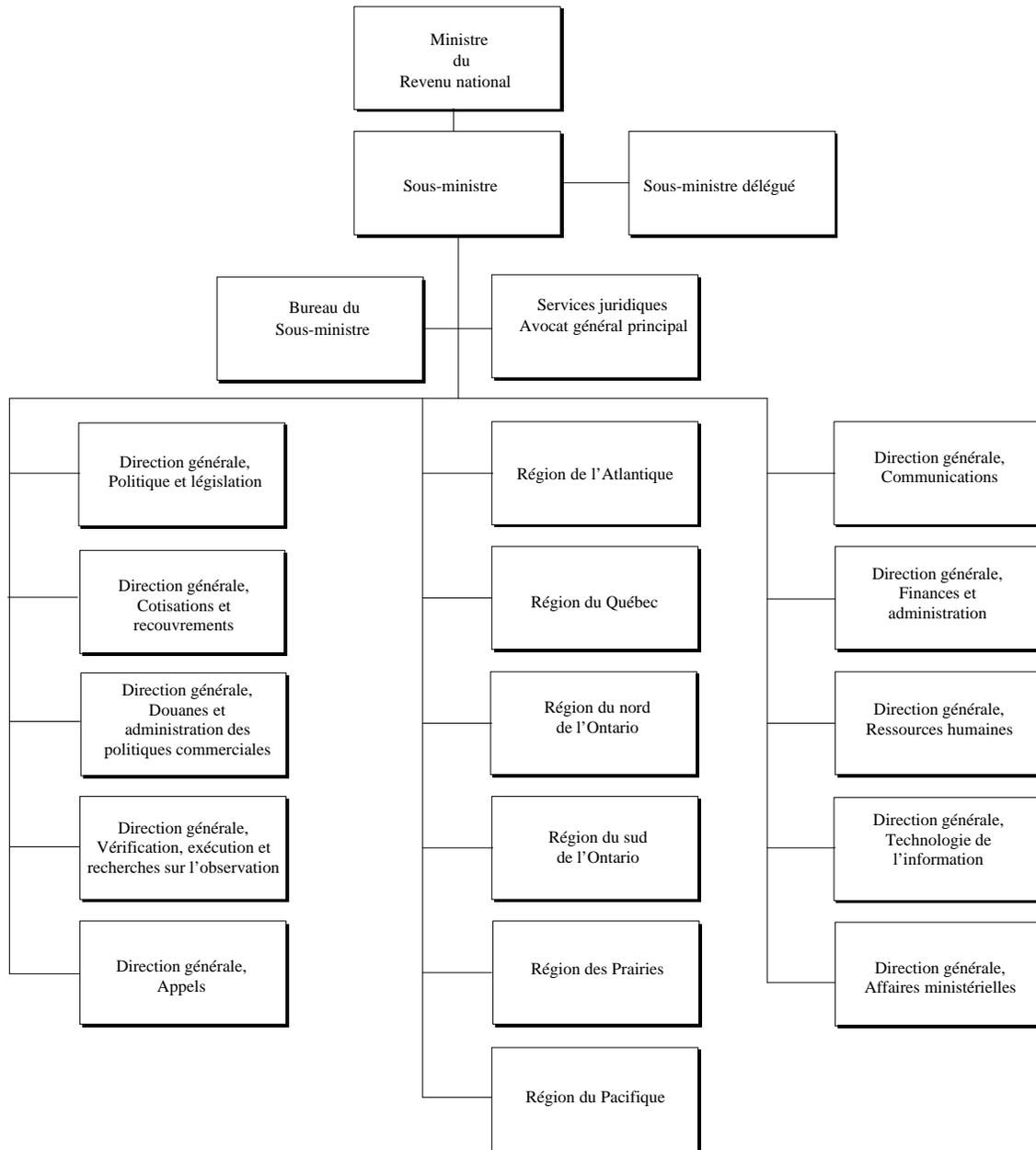
4. Résumé des attentes en matière de rendement

Les engagements qu'a pris Revenu Canada sur le plan des résultats relèvent des secteurs de responsabilité que sont l'administration efficace des recettes et l'administration d'une frontière efficace, comme le montre le tableau ci-après.

REVENU CANADA	
engagement envers les Canadiens :	éléments probants :
<i>Administration efficace des recettes</i>	
Administrer le régime fiscal pour le compte du gouvernement fédéral, de certaines provinces et des territoires, c'est-à-dire établir et percevoir les impôts, les taxes, les droits et d'autres prélèvements et paiements et procurer un certain nombre d'avantages sociaux et économiques de façon équitable et en temps opportun.	<p><i>Aide aux clients et établissement des cotisations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tendances dans le traitement des demandes de renseignements venant des particuliers et des entreprises • niveau de satisfaction des clients eu égard aux services fournis par le Ministère lorsqu'il communique de l'information et répond à des demandes de renseignements • mise en oeuvre des modalités électroniques de prestation des services et taux de participation des clients à cet égard • tendances en ce qui concerne le temps et les coûts nécessaires pour amener les clients à satisfaire aux exigences fiscales <p><i>Vérification et exécution</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • incidence fiscale nette des activités relatives à l'exécution • tendances en matière d'observation dans les secteurs à haut risque au sein des petites et moyennes entreprises • impôts payés par suite du ciblage de l'économie clandestine • détermination et vérification en temps opportun des stratagèmes d'évitement fiscal et des abris fiscaux qui pourraient être abusifs • détermination de la mesure dans laquelle il y a déclaration appropriée des revenus de toutes provenances et paiement des impôts canadiens par les non-résidents <p><i>Recouvrement des recettes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en oeuvre d'un système grâce auquel les clients pourront faire affaires avec un seul fonctionnaire pour le recouvrement de tous les types de recettes • maintenir les comptes débiteurs à un niveau qui n'est pas supérieur à 4 % des recettes brutes

REVENU CANADA (suite)	
engagement envers les Canadiens :	éléments probants :
<i>Administration efficace des recettes (suite)</i>	
	<p><i>Appels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • pourcentage des appels traités dans les délais approuvés par l'entremise de l'élaboration de normes de services • niveau de satisfaction des clients eu égard à l'indépendance, à l'actualité et à l'équité des processus de recours
<i>Administration d'une frontière efficace</i>	
Faire respecter les lois et la souveraineté du Canada à la frontière, aider les entreprises canadiennes à être compétitives et appuyer les politiques économiques canadiennes	<p><i>Services frontaliers des douanes et administration des politiques commerciales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tendances relatives au nombre de voyageurs et au volume des expéditions commerciales traitées • niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis • taux d'observation des voyageurs qui entrent au Canada • quantité de marchandises de contrebande ayant été dépiquées et ayant fait l'objet d'une répression • disponibilité des modalités électroniques de prestation de services et taux de participation des clients à cet égard • utilisation des options simplifiées pour le traitement des voyageurs et des expéditions commerciales à faible risque • nombre de pratiques commerciales déloyales repérées et éliminées afin de protéger l'industrie canadienne • nombre de mesures adoptées afin de réduire le fardeau des entreprises canadiennes en matière d'observation de la loi

5. Structure organisationnelle de Revenu Canada



Section III

Données sur le rendement du Ministère

1. Sommaire financier

Le Ministère s'acquitte de son mandat par l'entremise de six secteurs d'activités, avec délimitation claire des responsabilités en ce qui concerne les gestionnaires de programmes nationaux respectifs.

Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles, par secteur d'activités 1996-1997

(en millions de dollars)	Budget des dépenses	Total disponible	Emploi réel
Aide aux clients et établissement des cotisations	619,6	651,0	641,6
Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales	378,4	412,9	404,5
Vérification et exécution	462,6	488,1	464,1
Recouvrement des recettes	213,7	220,4	207,0
Appels	58,3	59,1	57,7
Administration et technologie de l'information	591,9	644,9	590,4
Dépenses brutes	2 324,5	2 476,4	2 365,3
Recettes à valoir sur le crédit	(120,3)	(129,1)	(129,1)
Total	2 204,2	2 347,3	2 236,2
Ressources humaines (ÉTP)	38 539	39 457	39 163

La colonne «Total disponible» comprend les montants figurant dans le Budget des dépenses supplémentaires, ainsi que les ajustements et transferts de fin d'année, comme les cotisations aux régimes de prestations aux employés. La différence de 111,1 millions de dollars du total disponible à l'emploi réel des autorisations est principalement attribuable à un report prévu de quelque 97 millions de dollars devant servir à appuyer, entre autres projets, les grandes initiatives de restructuration du Ministère en 1997-1998.

2. Principales réalisations des programmes en 1996-1997

En 1996-1997, Revenu Canada a accordé son appui aux priorités clés du gouvernement énoncées dans le budget fédéral de 1996, à d'autres annonces faites pendant l'année et à des priorités figurant dans la partie III du Budget des dépenses (Rapport sur les plans et les priorités). En plus des réalisations clés suivantes, des réalisations spécifiques aux secteurs d'activités sont exposées à la section IV.

Traitement efficace des demandes de renseignements : Pendant l'exercice 1996-1997, Revenu Canada a répondu à plus de 23,5 millions de demandes de renseignements venant de gens 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 demande de renseignements par téléphone, comparativement à 21,2 millions l'an dernier. Le téléphone est le moyen de communication préféré des Canadiens. C'est ainsi le mode de prestation de services le plus rentable pour Revenu Canada pour quelque 15,4 millions de demandes de renseignements.

Le Ministère sait cependant que certains clients ont éprouvé de la difficulté à communiquer avec lui par téléphone. Une proportion croissante de clients appellent Revenu Canada pour s'enquérir de la situation des versements de prestations qu'ils attendent. Pour résoudre ce problème et améliorer l'accessibilité, le Ministère a mis en oeuvre un système automatisé de réponse aux demandes de renseignements (SARDR) concernant la date à laquelle les chèques trimestriels du CTPS et les chèques mensuels de PFE seraient mis à la poste. Il propose également des numéros de téléphone aux personnes qui souhaitent parler à un agent.

Des améliorations ont également été apportées au service au cours de la période de production. Par exemple, dans le cadre d'un projet pilote, le Bureau des services fiscaux d'Ottawa a offert 24 heures sur 24 un service téléphonique automatisé portant l'appellation de Système d'information pour les entreprises (SIE). Ce service permettait aux clients du Guichet d'affaires d'obtenir des renseignements généraux sur les retenues sur la paie, la taxe sur les produits et services, le numéro d'entreprise, les sociétés constituées ou non en personnes morales ainsi que des sujets liés à l'import/ export. Ce service sera mis en oeuvre dans d'autres bureaux en 1998.

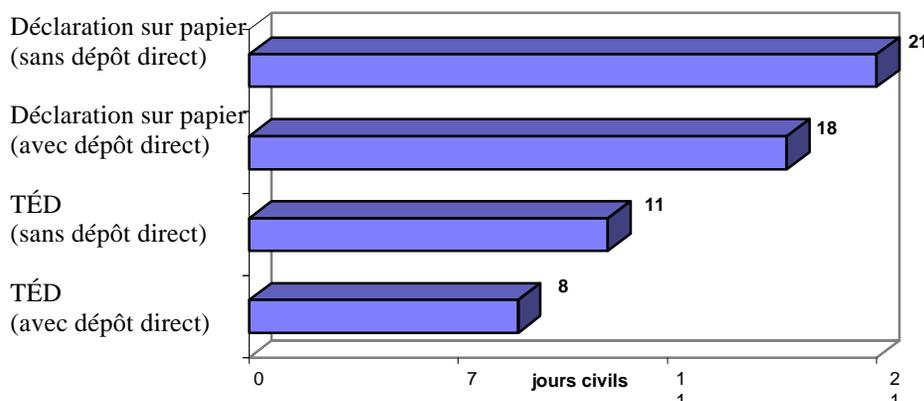
Simplification des guides et des publications : Revenu Canada a publié une grande variété de formulaires, annexes, guides et brochures pour aider les Canadiens à produire leur déclaration de revenus. Afin de réduire les coûts et la paperasserie et d'améliorer le service à la clientèle, différents guides et formulaires ont fait l'objet de révisions majeures et, dans certains cas, ont été éliminés. Les nouveaux documents distincts - Guide de la T1 Générale et Formulaires de la T1 Générale - ainsi que

d'autres initiatives de simplification comme l'adoption du formulaire T4 abrégé simplifiant la déclaration de la paie ont entraîné des économies annuelles de plus de 1,5 million de dollars et de 120 millions de pages. De plus, 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.

Augmentation des déclarations transmises par voie électronique : Le Ministère a traité quelque 4,8 millions de déclarations par voie électronique, une hausse par rapport aux 4,5 millions de déclarations traitées l'année précédente, y compris les déclarations impliquant un remboursement et celles impliquant un solde dû.

Quant aux déclarations transmises par voie électronique, il a fallu soit 8 jours, si le dépôt direct a été utilisé, ou 11 jours en moyenne pour émettre un remboursement. Par ailleurs, le temps de traitement des remboursements pour les déclarations sur papier a été de 10 jours de plus, en moyenne, comme le montre le graphique ci-dessous. Ceci est principalement dû au fait que les déclarations transmises par voie électronique comportent moins d'erreurs et que le Ministère n'a pas besoin d'entrer les données à la main.

Délai moyen avant de recevoir un remboursement*



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

Répercussions du commerce électronique sur l'observation : La croissance rapide du commerce électronique au sein de l'économie a eu une incidence marquée sur l'aptitude du Ministère à vérifier l'observation et à la faire appliquer. Par conséquent, le Ministère a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances et d'autres compétences fiscales en vue de corriger ce problème. Le Ministère a amélioré son expertise dans les techniques de vérification et d'enquête liées aux

systèmes automatisés et à l'information électronique, et il a établi un comité consultatif sur le commerce électronique constitué de grands spécialistes venant du secteur privé, du milieu universitaire et du gouvernement.

Amélioration des mesures de contrôle des programmes de prestations : Revenu Canada a constitué plusieurs échantillons statistiques et a analysé les résultats afin de vérifier l'exactitude globale de ses versements de prestations. Entre autres choses, les résultats ont permis de confirmer ce qui suit :

- environ 95 % de l'ensemble des enfants admissibles sont inscrits au programme de PFE;
- 99 % des déclarants admissibles remplissent la «demande» de CTPS, dans la déclaration de revenus;
- un très petit nombre d'enfants, s'il en est, sont inscrits de façon fictive ou en double au programme de PFE (selon 99,75 % des échantillons pour lesquels une vérification a été faite en fonction des documents justificatifs);
- il y a des demandes en double ou excédentaires de CTPS à l'égard d'enfants dans moins de 0,5 % des cas;
- dans moins de 700 cas par année à l'échelle nationale, le décès non signalé d'un enfant se traduit par certains versements de la prestation fiscale pour enfants; et
- bon nombre de particuliers admissibles ne demandent pas leurs pleines prestations (p. ex., 6 % des particuliers admissibles ne demandent pas le CTPS à l'égard de leurs enfants).

Le maintien de mesures de contrôle d'un bon rapport coût-efficacité à l'égard de ces questions et d'autres sujets connexes est en partie fonction de la disponibilité des registres de naissance et de décès, qui sont de compétence provinciale. Des négociations ont été amorcées avec l'ensemble des provinces et territoires afin d'obtenir l'information qui permettra de garantir une administration plus efficace des programmes de prestations.

Partage d'expertise et de capacité de traitement concernant les programmes de redistribution du revenu : Sur le plan du partage, et en conformité avec les dispositions en matière de confidentialité qui figurent dans la législation, Revenu Canada a fourni des renseignements sur l'admissibilité à la PFE au gouvernement du Québec, pour les besoins de la Régie des rentes du Québec, programme provincial qui vient en aide aux familles admissibles. Le Ministère a aussi soutenu l'application du Supplément du revenu familial du programme d'assurance-emploi de Développement des ressources humaines Canada, c'est-à-dire qu'il a fourni les renseignements nécessaires concernant la PFE et qu'il a répondu aux demandes de renseignements

connexes des clients. En outre, un programme de prime familiale, constitué d'un paiement mensuel fondé sur le revenu, a été appliqué au nom de la province de Colombie-Britannique.

Les travaux préparatoires à l'application de programmes supplémentaires de prestations et de crédits d'impôt au nom d'autres provinces ont également été amorcés, notamment dans le cas du crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta (premier versement en juillet 1997) et de la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick (premier versement en octobre 1997).

Revenu Canada a consulté des clients qui avaient récemment présenté une demande de PFE afin d'élaborer une norme de service applicable au processus de demande de PFE. Grâce en partie à l'apport des clients, une norme de service applicable au traitement des demandes a été élaborée et mise en place en prévision du prochain exercice.

Mise en oeuvre du projet Canada-Cuba d'aide à l'administration de l'impôt : Le 29 novembre 1996, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) a désigné Revenu Canada comme organisme d'exécution du projet Canada-Cuba d'aide à l'administration de l'impôt dans le cadre du programme du gouvernement du Canada d'aide à la gestion économique pour Cuba. Ce projet comportera un cycle de vie de trois ans et aura pour objet d'aider à la conception, à l'élaboration, à la mise à l'essai et à la mise en oeuvre d'un système automatisé d'administration de l'impôt à Cuba. Ce système comprendra des volets ayant trait à l'inscription des clients, au traitement des déclarations et des versements, aux recouvrements ainsi qu'à la sélection des vérifications et à la validation. Le projet prévoit également des services de consultation et d'aide en ce qui concerne la formation et d'autres aspects des ressources humaines.

Participation au projet Canada-Inde : Au cours des cinq prochaines années, sur une base de recouvrement des coûts, Revenu Canada sera également la principale source d'expertise technique dans le cadre d'un projet de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) qui s'adresse à l'Inde et qui est intitulé «Projet d'acquisition de capacités de gestion des recettes». Le gouvernement canadien appuie les objectifs fondamentaux qui sous-tendent les initiatives de réforme économique du gouvernement indien et qui visent à accroître les ressources destinées au soutien des programmes socio-économiques. Ce projet appuie ces objectifs en fournissant de l'aide technique dans le domaine de la gestion des revenus, mesure qui, en renforçant l'aptitude de l'Inde à prélever des revenus se traduira par une augmentation durable des fonds à consacrer aux programmes gouvernementaux.

Pour une stratégie axée sur la qualité du service : Le Ministère a continué à travailler en étroite collaboration avec les organismes centraux et d'autres ministères, en apportant sa contribution aux guides du Conseil du Trésor sur la qualité des services et à l'élaboration d'un cadre de la qualité des services à l'échelle du gouvernement.

Le Ministère a élaboré deux guides destinés à venir en aide aux gestionnaires et aux employés dans la mise en oeuvre d'initiatives exemplaires en matière de qualité des services. Il s'agit d'un guide pratique de consultation qui a été rédigé et a fait l'objet d'une vaste distribution en 1996-1997 et d'un document intitulé *Gérer le développement ministériel - Guide pratique*, qui a été présenté sous forme d'ébauche.

Le Ministère a mesuré la satisfaction des clients à l'égard de certains services (voir la section IV, F) et prévu une étude spéciale portant sur les mesures de la satisfaction des clients. Il a l'intention d'utiliser les résultats de cette étude pour améliorer sa compréhension globale du point de vue des clients sur l'amélioration des services et, possiblement, pour établir un indice de la satisfaction des clients.

Restructuration des Services frontaliers et de l'administration des politiques commerciales, dans le cas des importateurs commerciaux (cette initiative était précédemment signalée comme Nouvelles relations d'affaires (NRA)) : En 1996-1997, Revenu Canada a terminé l'examen des tests d'application dans les secteurs de l'aérospatiale et de l'automobile. À la suite des leçons tirées de ces tests, ainsi que de vastes consultations auprès du milieu des affaires canadien, la ministre du Revenu national a annoncé en octobre 1996 une série de mesures visant à refondre en profondeur le processus des douanes pour le secteur commercial et à établir «une frontière efficace».

La ministre a annoncé une démarche de consultation en deux volets auprès des importateurs commerciaux. Le premier volet s'articule autour de deux nouvelles options, le processus en une étape et l'option améliorée. Le processus en une étape sera à la portée de tous les importateurs commerciaux et permettra essentiellement d'éliminer le processus commercial actuel en deux étapes sans qu'il y ait d'incidence sur les encaissements. L'option améliorée, dont peuvent se prévaloir les importateurs admissibles, comprend des concepts évalués à l'occasion des tests d'application, y compris le traitement accéléré des mainlevées, la réduction des besoins en données et des délais de déclaration en détail prolongés.

En janvier 1997, le schéma théorique des initiatives de la phase I a été présenté au Comité consultatif du Système des douanes pour le secteur commercial, principal forum de consultation des douanes pour ce secteur. De là, un sous-comité spécial a été formé et chargé de donner suite aux problèmes importants et de veiller à ce que le schéma final prévoit ce qui suit : taux d'observation améliorés, rapidité et certitude du

processus, circulation ininterrompue des marchandises et processus d'observation moins onéreux, qui revêtent un caractère si important sur le plan de la compétitivité internationale.

La deuxième phase des consultations auprès du milieu en vue d'obtenir d'autres renseignements détaillés sur la conception du système débutera à l'automne de 1997.

Expansion du commerce électronique - Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC) : En avril 1996, le SSMAEC a été mis en oeuvre 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 aux clients 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;
- élimination de la nécessité d'entrer de nouveau les données; 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 d'adapter les options de service afin de satisfaire aux besoins de chacun des clients; et
- rationalisation de la vérification de l'observation grâce à l'utilisation d'outils de ciblage plus sophistiqués et plus efficaces.

À la fin de l'année 1996-1997, 23 % des mainlevées à l'échelle nationale se faisaient par l'échange de données informatisées (ÉDI). Depuis la mise en oeuvre du SSMAEC, de nombreuses améliorations ont été apportées au système afin de rationaliser et de restructurer le processus. Par exemple, le volet mainlevée automatisée du SSMAEC, mis en oeuvre en janvier 1997, a permis aux douanes de dresser des profils clients dans le système afin que celui-ci autorise automatiquement les mainlevées qui satisfont aux critères prévus. Environ 25 % du total des mainlevées à l'échelle nationale venant de 102 bureaux sont maintenant reçues chaque jour par l'entremise de l'ÉDI, et environ 1,5 % des mainlevées sont automatisées.

On prévoit que d'ici la fin de 1997-1998, 45 % de toutes les mainlevées seront transmises par ÉDI et que 18 % d'entre elles seront automatisées.

Mise en oeuvre d'une Stratégie de lutte contre la contrebande : À l'appui de l'Initiative anticontrebande, de la Stratégie antidrogue et de l'Initiative de contrôle des armes à feu du gouvernement, Revenu Canada a élaboré une stratégie visant à orienter son programme de répression de la contrebande. Faisant fond sur la mise en oeuvre de sa Stratégie de lutte contre la contrebande, le Ministère :

- a effectué un certain nombre d'évaluations des risques et a commencé à consentir des efforts accrus de répression dans les secteurs à haut risque (envois commerciaux par voie maritime, ferroviaire, terrestre);
- a créé un Centre d'expertise maritime après des consultations en profondeur avec des intervenants du Ministère et d'organismes de l'extérieur. Les ressources consacrées au ciblage des emplacements maritimes ont augmenté de plus de 50 %. Un cours complet sur le secteur maritime a été élaboré à l'intention du personnel;
- a affecté des ressources aux secteurs à risques élevés tout en conservant des ressources suffisantes dans les secteurs à faibles risques à des fins de dissuasion, même tout en facilitant la circulation des marchandises et des gens à faible risque;
- a renforcé les liens avec les partenaires chargés de l'exécution de la loi, les intervenants et les clients; il participe actuellement à 37 opérations policières conjuguées partout au Canada (c.-à-d., services intégrés pour la gestion des produits de la criminalité, Groupe de travail de Cornwall);
- a optimisé l'argent consacré à la technologie de détection de la contrebande et aux chiens détecteurs;
- a renforcé les capacités d'évaluation des risques, de renseignement et de ciblage, par exemple, grâce à l'utilisation du Système intégré d'exécution des douanes (SIED);
- a renforcé le programme stratégique de contrôle des exportations.

À la fin de l'année, l'évaluation des risques à l'échelle nationale a fait l'objet d'une analyse, et la Stratégie de lutte contre la contrebande a été modifiée en conséquence. Les priorités opérationnelles de l'Administration centrale et des régions ont été fondées sur la mise en oeuvre de politiques, procédures et programmes qui appuient les buts et objectifs de la Stratégie de lutte contre la contrebande.

Soutien de l'initiative de contrôle des armes à feu : Le Ministère a continué de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires fédéraux et provinciaux à l'établissement d'une politique et de règlements visant l'importation et l'exportation de toute arme à feu par des individus et des entreprises. Les règlements adoptés par le Parlement ont trait à l'entreposage, à l'exposition, au transport et au maniement des armes à feu. Le Ministère a également continué à élaborer l'infrastructure et les mécanismes nécessaires à l'application de la législation en matière d'armes à feu, y compris le nouveau Système canadien d'enregistrement des armes à feu.

Le Ministère a pris des mesures pour augmenter la collaboration et le partage de renseignements avec la GRC et d'autres forces de l'ordre aux niveaux national et provincial. Il participe à la nouvelle unité de renseignement sur les armes à feu du Service canadien des renseignements criminels; au Groupe de travail national sur la circulation des armes à feu ainsi qu'à son groupe central; et à l'unité de lutte contre les armes à feu de l'Ontario.

Modernisation du programme voyageurs (restructuration des services frontaliers pour les voyageurs) : Le recours stratégique à la technologie a continué d'appuyer le processus voyageurs. Une mission et une stratégie à long terme concernant la mise en oeuvre progressive des services intégrés de gestion de la ligne d'inspection primaire (SIGLIP) ont connu leur aboutissement et, à la fin de l'année financière, le document conceptuel du prototype a été amorcé. Ce système accélérera le traitement des voyageurs à faible risque et permettra au Ministère de concentrer ses efforts sur les personnes à haut risque en utilisant de la nouvelle technologie. Grâce au SIGLIP, les agents des douanes bénéficieront de services uniques, automatisés et conviviaux leur donnant accès aux systèmes en vigueur. Le SIGLIP permettra l'entrée de données à partir de toute une gamme de processus/systèmes (p. ex., lecteurs de plaque minéralogique et de documents, entrées manuelles, transmissions de transpondeurs, déclarations par téléphone, interfaces avec d'autres systèmes, cartes optiques, etc.) ainsi que l'automatisation des vérifications des antécédents. La mise en oeuvre du SIGLIP, de concert avec d'autres initiatives du Ministère, donnera une plate-forme technologique commune propre à l'ensemble des fonctions administratives que sont les voyageurs, les expéditions commerciales et la détection de la contrebande. Il en résultera une réduction des coûts de soutien technique et des coûts de formation courants. Il est prévu que l'essai pilote du prototype débutera pendant le prochain exercice.

Mise en oeuvre d'une stratégie d'amélioration de l'observation : Le Ministère a poursuivi la mise en oeuvre et l'affinage de sa stratégie globale d'amélioration de l'observation qui vise à susciter et à maintenir un niveau acceptable d'observation volontaire. En mars 1997, il a diffusé un rapport sur l'observation qui s'intitule «Observation : de la vision à la stratégie» afin d'exposer sa démarche, les résultats obtenus et les nouveaux défis auxquels il s'attaque. Les stratégies particulières mettent l'accent sur la détermination des facteurs influant sur l'observation et l'inobservation afin de garantir les meilleurs résultats possible.

La stratégie d'amélioration de l'observation repose sur une démarche équilibrée visant à atteindre trois objectifs connexes : informer et renseigner les Canadiens sur les lois fiscales du Canada ainsi que sur leurs obligations et leurs droits; rendre l'observation aussi facile que possible; et avoir une présence crédible sur le plan de l'application de la loi. Cette stratégie appelle un effort coordonné à l'échelle de tous les secteurs d'activités ainsi qu'une démarche consolidée eu égard à la vérification, aux enquêtes, ainsi qu'à la

validation et aux recouvrements. Cette stratégie globale, fondée sur les risques liés à l'inobservation reconnaît l'importance des partenariats avec le secteur privé, les provinces et les organismes internationaux afin de protéger l'assiette fiscale et de favoriser la compétitivité des entreprises canadiennes.

Cette vaste stratégie a tenu compte des défis et des problèmes découlant de l'évolution du climat des affaires et mettant en cause la restructuration économique, la croissance du commerce et de la mondialisation et l'évolution des facteurs démographiques. Il y est précisé que le commerce électronique est un des aspects auxquels il faudra accorder une attention accrue, et on y prévoit l'établissement d'un Comité consultatif de l'observation, formé de représentants des fiscalistes, du monde de l'enseignement supérieur et des entreprises, qui donnera des conseils sur les moyens d'accroître l'observation volontaire, qui discutera des nouveaux problèmes et qui fera des commentaires sur les stratégies d'amélioration de l'observation.

Adoption d'un plan d'amélioration de la vérification : Plusieurs aspects d'un plan global d'amélioration de la vérification, y compris une nouvelle approche pour les vérifications des grandes entreprises, ont été mis en oeuvre au cours de l'année. Cette approche est fondée sur des vérifications intégrées de grandes sociétés menées par des équipes de spécialistes de la vérification qui connaissent bien les questions d'impôt sur le revenu, d'impôt international, de taxes sur les produits et services (TPS) et de douanes. Les chargés de cas des dossiers importants sont responsables des rapports du Ministère avec chaque grande société et de la coordination de tous les aspects de la vérification intégrée.

Le Ministère a également mis en oeuvre une nouvelle approche pour les vérifications des petites et moyennes entreprises qui comprend des processus améliorés d'évaluation des risques et qui met davantage l'accent sur des approches sectorielles en ce qui concerne l'observation. Il y a eu restructuration du système de sélection des vérifications en un système automatisé d'évaluation des risques destiné à déterminer les cas d'inobservation et à estimer les risques associés sur le plan des revenus. Toutes les déclarations de revenus des sociétés, celles des travailleurs indépendants et les comptes de TPS ont été soumis au processus d'évaluation des risques. Le Ministère élabore des profils sectoriels regroupant des données sur l'industrie et l'économie qui serviront à gérer l'observation de quelque 17 secteurs d'activité.

L'étendue des vérifications des petites et moyennes entreprises a été élargie avec la mise en oeuvre de programmes combinés de vérification et d'examen de l'observation qui comprenaient soit une vérification simultanée de l'impôt sur le revenu et de la TPS, soit des examens d'indicateurs d'observation précis de l'impôt sur le revenu au moment de la vérification de la TPS, ou vice-versa. L'étendue de ces

programmes sera élargie encore davantage au fur et à mesure que les membres du personnel de la vérification auront reçu une formation relative à la TPS et à l'impôt sur le revenu.

Le Ministère a également poursuivi son Initiative sur l'économie clandestine, mais il a réduit le nombre de secteurs ciblés afin de maximiser l'incidence sur les secteurs retenus. Il a continué d'établir des liens avec les secteurs d'activité, les associations professionnelles et communautaires aux échelons local et national, tenant une rencontre avec plus de 420 organismes. Revenu Canada a travaillé étroitement avec les provinces et territoires dans le cadre d'un Groupe de travail mixte fédéral-provincial et territorial sur l'économie clandestine, ce qui a donné lieu à des ententes de collaboration avec les provinces et territoires. Ces ententes ont facilité les vérifications conjointes et les stratégies de vérification, la formation mixte, l'échange de personnel, les enquêtes combinées, les réunions conjointes avec les groupes d'activité et les associations qui s'y rattachent, ainsi que l'échange et le jumelage de données. Au nombre des autres initiatives adoptées en 1996-1997 figurent un nouveau système de déclaration des paiements aux sous-traitants de la construction, des besoins d'information supplémentaire pour les personnes qui demandent le remboursement de la TPS pour habitation neuve construite par le propriétaire, la validation approfondie et l'auto-examen.

Un programme d'assurance de la qualité a été mis en oeuvre dans toutes les régions en vue d'examiner la qualité des activités de vérification par rapport aux normes établies, ainsi que de déterminer les mesures à adopter pour tenir compte du besoin d'apprentissage et d'amélioration continue eu égard au travail de vérification.

Adoption de nouvelles orientations pour le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) : Le Ministère a commencé à apporter des changements importants à l'application du programme de la RS&DE afin de réduire le délai de traitement des versements, d'améliorer la certitude et la cohérence, ainsi que de réduire les coûts de l'observation et de la paperasserie. La nouvelle approche axée sur les clients prévoit l'établissement de liens de travail plus étroits avec les secteurs d'activité et les associations professionnelles, y compris des échanges de personnel scientifique, des activités d'aide accrue, la mise en oeuvre d'un processus d'examen du projet de demande préalable, l'accroissement et la spécialisation plus grande du personnel scientifique du Ministère et l'adoption de nouvelles lignes directrices en matière de logiciel.

Adoption d'initiatives communes : Dans le but d'améliorer la prestation des programmes et des services à nos clients communs, bon nombre d'initiatives de services communs (ISC) ont été amorcées avec d'autres ministères. Revenu Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) ont collaboré à plusieurs initiatives dans le cadre desquelles le Ministère a accepté une plus grande responsabilité à l'égard de la prestation

des programmes de l'ACIA à la frontière. Les inspecteurs des douanes ont été formés en vue d'effectuer des fonctions élargies de mainlevée pour les importations agricoles précises à faible risque. Cette initiative a fait l'objet d'un projet pilote réussi à des endroits désignés en Alberta, en Colombie-Britannique, au Québec et en Ontario. La mise en oeuvre de cette initiative à l'échelle nationale a été approuvée en février 1997.

Dans le cadre de cette ISC, les commis à la caisse de Revenu Canada ont perçu les droits d'inspection et d'importation de l'ACIA. Les phases I et II de cette initiative ont pris fin en 1996-1997, et l'évaluation de ces deux phases a été amorcée en guise de préalable à un protocole d'entente visant à rendre le partenariat officiel.

Une ISC a été entreprise avec Environnement Canada en vue d'évaluer la faisabilité d'accroître le niveau d'observation de la Convention sur le commerce international des espèces menacées d'extinction (CITES), qui régit l'importation et l'exportation des espèces menacées d'extinction, y compris la flore et la faune. Il serait possible d'offrir des services améliorés aux importateurs et exportateurs si l'on avait recours à des agents des douanes formés en vue de devenir des spécialistes de la CITES à certains endroits stratégiques.

Un projet pilote de six mois s'est déroulé à huit endroits de juin à novembre 1996. À la suite d'une évaluation, un rapport final a été rédigé et remis aux sous-ministres de l'Environnement et de Revenu Canada. Dans l'ensemble, le projet pilote fut une réussite, et il est prévu que les deux ministères uniront leurs efforts afin d'élaborer une stratégie nationale de mise en oeuvre.

Dans le cadre d'un partenariat avec Transports Canada, un cours de sensibilisation aux matières dangereuses a été offert à tous les agents des douanes. Cette formation a mis l'accent sur la vérification de base des documents des expéditions et du marquage de sécurité, ainsi que sur des considérations de santé et de sécurité au moment du traitement d'expédition des matières dangereuses.

Harmonisation de la taxe de vente : Une étape importante visant à réduire le fardeau de l'observation a été franchie comme en témoignent les résultats de nos efforts visant à harmoniser la taxe de vente. En octobre 1996, on a rendu public un dossier technique fédéral-provincial précisant quel serait le mode de fonctionnement de la taxe de vente harmonisée. Un protocole d'entente a été conclu avec trois provinces de l'Atlantique, soit la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve, et prévoyait la mise en oeuvre de la taxe de vente harmonisée en avril 1997. Le projet de loi C-70, qui comprend les modifications nécessaires pour permettre l'harmonisation, a reçu la sanction royale le 20 mars 1997.

Restructuration des appels : En 1996-1997, le Ministère a procédé à un examen des principaux processus de règlement des différends. Cet examen constituait le fondement de l'initiative plus générale de restructuration des appels (IRA), annoncée par la Ministre en avril 1997, et qui vise à améliorer le processus des appels en mettant l'accent sur l'amélioration dans les communications, l'équité, la transparence, l'actualité et l'accessibilité du processus de recours.

Vers l'adoption de l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR) : Dans le budget de mars 1996, le gouvernement a signifié son intention de créer une Agence nationale du revenu. Au cours des mois qui se sont écoulés depuis cette annonce, des consultations ont eu lieu avec les provinces et d'autres intervenants relativement à des propositions qui ont trait au mandat, à la régie, à la structure et à la gestion de la nouvelle agence.

Le Ministère s'apprête à rédiger un projet de loi de création d'une agence qui prendrait en charge des tâches dont s'acquitte présentement Revenu Canada. En raison de la participation provinciale proposée au conseil d'administration, la nouvelle agence serait mieux placée que Revenu Canada pour offrir des services aux deux niveaux de gouvernement.

Une plus grande autorité administrative au sein du système fédéral, ainsi que la réduction des recouvrements et des dédoublements qui caractérisent actuellement les administrations distinctes du revenu aux échelons fédéral et provinciaux, devrait donner lieu à des gains d'efficience.

Gestion de la planification des ressources humaines : Revenu Canada a continué de gérer avec succès ses réductions d'effectif découlant de l'examen des programmes, grâce à une saine gestion des programmes de départ non volontaire ainsi qu'à la mise en oeuvre de mécanismes de contrôle de la dotation afin de surveiller la situation après les départs.

Un nombre important d'initiatives de restructuration et d'autres initiatives importantes de changement de l'effectif liées à l'examen des programmes se sont déroulées au sein des secteurs d'activité du Ministère. Tout au long de ces grands projets de changement, le Ministère continue à appuyer sans réserve les employés touchés et à les aider à trouver un autre emploi. Afin de faciliter la recherche d'emploi, les employés touchés pourront se recycler.

Section IV

Données sur le rendement par secteurs d'activités

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 tenir à jour un registre 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 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; faire une vérification limitée des éléments qui ont été acceptés au stade de la cotisation et appliquer divers programmes de redistribution du revenu. 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 pensions et de revenu différé; et la prestation de décisions anticipées sur les conséquences fiscales de transactions éventuelles.

3. Principales réalisations

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux principales réalisations des programmes, telles qu'énoncées à la Section III.

Amélioration du service aux clients : Le Ministère a répondu à 23,5 millions de demandes de renseignements (21,2 millions en 1995-1996) provenant à la fois de particuliers et d'entreprises. De ce nombre, 2,6 millions ont été traitées au moyen du Système électronique de renseignements par téléphone (SERT) et 1,2 million à l'aide du Système automatisé de réponse aux demandes de renseignements (SARDR). On a étendu ce dernier service en 1996-1997 pour traiter les demandes de renseignements des clients au sujet de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et des avantages du crédit pour la taxe sur les produits et services (CTPS).

Restructuration du processus d'enregistrement : Le Ministère a terminé la conversion des comptes multiples des quatre principaux clients du secteur des entreprises de Revenu Canada (contribuables qui font des versements de TPS, employeurs, contribuables constitués en société et importateurs et exportateurs) à un seul numéro d'entreprise (NE), de manière que chaque client soit traité comme une seule entité plutôt qu'un contribuable distinct pour chaque programme de recettes.

Restructuration des systèmes de traitement : Le Ministère a mis en oeuvre des modifications au programme de redressements demandés par les contribuables sur la déclaration T1 des particuliers et aux systèmes connexes, y compris l'instauration d'une cote de risque servant à reconnaître les déclarations susceptibles de justifier un examen plus poussé. Cette initiative a entraîné des gains d'efficacité directs de 4 millions de dollars en 1996-1997.

Il a aussi mis en oeuvre des modifications aux systèmes de traitement des déclarations T1 des particuliers afin d'automatiser l'établissement des cotisations et nouvelles cotisations de nombreuses déclarations qui nécessitaient auparavant une intervention humaine, et de rationaliser le calcul des intérêts et des pénalités à l'égard des déclarations qui nécessitent toujours une telle intervention. Cette initiative devrait se traduire chaque année par des économies directes de plus de 5,9 millions de dollars.

Amélioration de l'accessibilité : Afin de diminuer le nombre de demandes de renseignements du public ainsi que les frais d'impression et de poste, le Ministère a rendu ses formulaires et publications sur l'Internet plus disponibles. Pour la période de janvier 1997 à mars 1997, le trafic sur le site Web de Revenu Canada a augmenté de près de 300 %, passant à 4,9 millions de demandes d'accès comparativement à 1,2 million à la même période l'année précédente.

Le Ministère a reçu environ 4,8 millions de déclarations de particuliers par voie électronique, ce qui représente 23 % de toutes les déclarations produites par des particuliers au cours de l'année de production 1997. Il s'agit d'une hausse de près de 300 000 déclarations par rapport à l'année précédente.

Réduction du fardeau de l'observation : L'année 1996-1997 a marqué le vingt-sixième anniversaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Pendant la saison de production 1997, 15 000 bénévoles ont participé au programme et ont aidé plus de 268 000 clients à produire leur déclaration de revenus, ce qui représente près du double des 7 000 bénévoles et des 140 000 clients aidés en 1990.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 1-1 : Demandes de renseignements du public traitées

Demandes de renseignements (en milliers)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Demandes de renseignements du public ¹	16 558	18 458	19 129	19 730	17 566
ÉTP requis ²	1 808	1 876	2 093	2 082	1 849
Demandes de renseignements par ÉTP	9 158	9 839	9 140	9 476	9 500
¹	Exclut approximativement 2,6 millions de demandes de renseignements traitées par le SÉRT et 1,2 millions par le SARDR. 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. L'augmentation du nombre réel des demandes de renseignements en 1996-1997 en fonction du volume prévu fait suite aux modifications législatives subséquentes du budget fédéral de 1996.				
²	Les ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires.				

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

(en milliers)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Particuliers et fiduciaires	21 168	21 322	21 805
Sociétés	1 088	1 110	1 093
Produits et services ¹	1 719	1 837	1 847
Total des déclarants	23 975	24 269	24 745
ÉTP requis ²	6 955	6 931	6 799
Déclarations par ÉTP	3 448	3 502	3 640
¹	Exclut les déclarants enregistrés dans la province de Québec.		
²	Les ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires. Le Budget des dépenses de 1996-1997 a été rajusté afin d'exprimer la restructuration de l'organisation.		

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

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Déclarations examinées	278 197	643 400	945 650	899 907	950 000
Impôts supplémentaires établis ² (en milliers de dollars)	18 278	54 500	123 000	97 800	70 000
1	La revue du traitement utilise un logiciel dernier cri pour identifier les déclarations comportant le plus grand risque en matière d'erreurs ou d'inobservation.				
2	Comprend les impôts fédéral et provinciaux supplémentaires établis.				

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

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Déclarations examinées	1 333 500	1 352 168	1 400 036	1 437 560	1 320 000
Impôts supplémentaires établis ² (en milliers de dollars)	227 100	215 687	250 119	305 454	223 775
1	Le rapprochement prévoit l'établissement de la vérification de l'information des déclarations par rapport aux autres renseignements tels les bordereaux T4 des employeurs et les bordereaux T5 des institutions financières.				
2	Comprend les impôts fédéral 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 à la frontière et assurer la prestation des services frontaliers des douanes et de l'administration des politiques commerciales conçus pour faire valoir et appuyer les objectifs de politique étrangère du gouvernement et les objectifs socio-économiques du pays et, de ce fait, protéger l'industrie et la société canadiennes en contrôlant la circulation des gens, des marchandises et des moyens de transport 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, comme le développement industriel, en appliquant les mesures de dégrèvement tarifaire à l'importation de certaines marchandises échappant à l'application des politiques commerciales du gouvernement.

3. Principales réalisations

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux réalisations principales des programmes énoncées à la Section III.

Protection des Canadiens : Le Ministère a mis en oeuvre un Système intégré d'exécution des douanes (SIED) destiné à aider les agents des douanes à recueillir, à analyser et à diffuser les renseignements qui permettront de reconnaître les risques à la frontière et d'y réagir. Le système SIED a été mis en oeuvre à 119 bureaux au Canada en juillet 1996. Il traite 81 % de notre volume d'activité et saisit près de 70 % des mesures d'exécution prises chaque année aux douanes. L'élaboration du système de gestion des renseignements a débuté en avril 1996 pour améliorer le SIED.

Facilitation de la circulation des marchandises et des personnes qui représentent un risque peu élevé : Le Ministère a mis au point des solutions adaptées à ses petites entreprises clientes. Il a commencé à examiner toutes les données commerciales que les importateurs doivent lui fournir au moment d'importer des marchandises. En avril 1997, Revenu Canada a procédé à l'utilisation expérimentale des cartes de débit à quatre bureaux : Woodstock (N.-B.), l'aéroport international Pearson (Toronto), l'aéroport international d'Ottawa et le pont Queenston (Niagara Falls). On a fait passer de 500 \$ à 2 500 \$ et de 0 \$ à 500 \$ respectivement le montant des chèques non visés et des opérations par carte de crédit permis à l'égard d'expéditions commerciales. Un essai pilote du Système de traitement des déclarations commerciales réglées au comptant se déroule actuellement dans la région du Pacifique (Aéroport de Vancouver, Section du fret et Pacific Highway).

CANPASS, une initiative frontalière commune qui a pour but d'accélérer le déplacement des voyageurs munis d'un permis spécial d'entrée au Canada, a été mis en oeuvre le 6 juin 1996 à tous les aéroports et aux marinas approuvées. Le programme pour les autoroutes a été étendu à Lacolle (Québec) en mai 1996. Les essais pilotes des autres programmes CANPASS se poursuivent. Près de 80 000 participants se sont prévalus du programme CANPASS.

En 1996-1997, on a établi à Montréal (Québec) un autre centre de traitement CANPASS, qui vient s'ajouter aux deux autres déjà en service à Niagara Falls (Ontario) et à Douglas (Colombie-Britannique). Au début de 1997, quatre centres de déclaration par téléphone ont été mis sur pied : trois en Ontario (Lansdowne, Hamilton et Windsor) et un en Colombie-Britannique (Victoria) afin de s'occuper des voyageurs arrivant par aéronefs et bateaux privés.

Contribution aux recettes de l'État : Le Ministère a perçu, au cours des exercices 1996-1997 et 1995-1996, près de 9 millions de dollars sous forme de taxes de vente provinciales, taxes sur le tabac et majorations du prix des spiritueux au nom des six provinces avec lesquelles des accords existent. Des négociations avec l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Manitoba seront bientôt amorcées pour signer d'autres accords de perception fiscale.

Diminution des coûts imposés : Le Ministère a encouragé d'autres administrations douanières à élaborer des procédures d'importation plus facilitantes, plus précises, plus transparentes et moins coûteuses. Il a tenu et présidé trois réunions avec le sous-comité des procédures douanières de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC). De plus, le Ministère a présidé conjointement avec la Chambre de Commerce du Canada un symposium sur les douanes et l'industrie (SDI) à Montréal au début mai 1997. Il en est ressorti que la participation de Revenu Canada à l'APEC, par l'entremise du sous-comité, se fera au niveau de l'élaboration d'un plan provisoire de l'APEC pour la modernisation des douanes. Ce plan est vu comme un résultat prévu important pour le

Canada et sera présenté aux dirigeants des 18 pays de l'APEC à la réunion des dirigeants économiques de l'APEC qui aura lieu à Vancouver à la fin novembre 1997.

Restructuration du processus des douanes pour le secteur commercial : Le Ministère a poursuivi la restructuration de ce processus, consistant à délaisser les transactions sur papier en faveur d'un système de validation périodique, en l'appliquant à des expéditions de marchandises d'une valeur de sept millions de dollars passibles de droits. La validation de 34 entreprises représentant 49 milliards de dollars de la valeur totale en douane pour les importations commerciales est terminée, ce qui constitue la première étape de l'initiative de validation périodique.

À la fin de l'exercice 1995-1996, le Centre de traitement des véhicules utilitaires (CTVU) a été approuvé comme projet en vertu de l'accord Canada-États-Unis. Au début de l'exercice 1996-1997, Revenu Canada et les services douaniers américains signaient une déclaration d'intention à l'effet que les avantages de ce processus de dédouanement préalable seraient conformes à l'esprit de l'accord Canada-États-Unis et pourraient donner lieu à une gestion plus efficace et efficiente à la frontière.

Réaction aux accords internationaux : Le Ministère a signé un protocole d'entente entre le Canada, les États-Unis, la province d'Ontario, la Buffalo/Fort Erie Bridge Authority et la Windsor Bridge and Tunnel Authority afin de piloter le Prototype d'automatisation des échanges commerciaux nord-américains (PAÉCNA), un projet pilote de commerce électronique visant à faciliter le mouvement des marchandises commerciales entre le Canada, les États-Unis et le Mexique.

Le Canada a signé des accords commerciaux avec le Chili et Israël en juillet et en novembre 1996 respectivement. Le Ministère s'est occupé de renseigner le public, de mettre à jour les systèmes et les publications et de négocier les accords accessoires et la documentation commune, tel le certificat d'origine, avec les deux pays.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 2-1 : Voyageurs

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Voyageurs traités (en milliers) ¹	107 848	103 831	105 538	109 145	106 000
Taux d'observation (%) ²					
Air	s/o	87,3	92,3	93,6	88,0
Route	95,2	96,4	96,7	97,6	96,0
Niveau de satisfaction des clients ³ (%)					
Aujourd'hui	s/o	92,0	s/o	91,5	92,0
Global ⁴	s/o	85,0	s/o	86,0	86,0
1	Individus qui entrent au Canada et qui se rapportent aux Douanes - par tout moyen de transport.				
2	Les voyageurs qui, par tout moyen de transport, observent les lois qui administrent les services frontaliers des douanes. Cette mesure fait suite à un sondage statistique mené systématiquement à divers points d'entrée au Canada.				
3	Les voyageurs qui, selon un sondage, ont indiqué qu'ils étaient suffisamment à très satisfaits du service reçu.				
4	Les voyageurs qui, selon un sondage, ont indiqué qu'ils étaient suffisamment à très satisfaits de ce que font les services frontaliers des douanes.				

Tableau 2-2 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Mainlevées traitées ¹	7 090	7 720	8 182	8 017	8 220
Documents de déclaration traités ²	8 056	9 050	9 994	10 299	11 000
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées ³	2 226	2 013	1 759	1 879	1 700
Expéditions par service de messengerie dédouanées ⁴	s/o	5 120	5 971	7 113	8 450
1	Expéditions commerciales dédouanées arrivant par les modes route, air, rail et maritime.				
2	Formulaires de déclaration douanière (B3) traités.				
3	Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.				
4	Expéditions par service de messengerie dédouanés, d'une valeur excédant 20 \$ et ne dépassant pas 1 600 \$.				

Tableau 2-3 : Saisies/confiscations de tabac, de drogues, d'alcool et de produits frauduleux

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Saisie de marchandises ¹					
Valeur (en milliers de dollars)	1 507 000	919 500	1 002 000	694 000	900 000
Enquêtes					
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 336	1 253	1 419	1 497	1 300
Poursuites criminelles complétées	202	122	144	227	145
Taux de réussite des poursuites	s/o	92 %	98 %	97 %	s/o

¹ Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.

Tableau 2-4 : Appréciation et rajustements

(en milliers)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Documents comptables d'entrée traités	8 056	8 970	9 764	10 299	10 366
Déclarations de marchandises présentées ¹	21 214	23 209	24 860	27 937	28 056
Déclarations de marchandises renvoyées pour examen ²	1 726	1 812	1 816	1 685	1 823
Demandes de rajustement traitées ³	471	405	367	307	365

¹ Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents comptables d'entrée.

² Lignes aux fins d'examen pour une raison spécifique ou au hasard.

³ Comprend les appels, soit les demandes de rajustement produites par les importateurs (remboursements, modifications non productives de revenu, modifications volontaires) ou les demandes de rajustement produites par les Douanes, comprend toutes les demandes et les certificats de drawback.

Tableau 2-5 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Plaintes <i>LMSI</i> des industries canadiennes ¹	49	30	24	19	25
Enquêtes <i>LMSI</i> (nombre de pays) ²	s/o	s/o	s/o	7	s/o
Mesures <i>LMSI</i> (sur un pays) ³	s/o	s/o	s/o	22	s/o
Interprétation de la politique - valeur	236	167	127	90	130
Interprétation de la politique - classement tarifaire	14 562	14 109	12 569	9 567	16 150
Appels des décisions tarifaires et des cotisations	14 784	10 596	9 348	5 162	11 040
Décisions arbitrales concernant les saisies	6 777	6 569	4 508	4 255	3 500
¹	<i>LMSI (Loi sur les mesures spéciales d'importation / Anti-Dumping)</i> comprend les enquêtes initiales et les plaintes formelles, qu'elles mènent ou non à une enquête. La tendance à la baisse dans les plaintes <i>LMSI</i> peut être liée à la santé de l'économie canadienne au cours des dernières années.				
²	Un pays peut être inclus plus d'une fois dans ces chiffres s'il fait l'objet de plus d'une enquête.				
³	Nombre d'enquêtes répétées. Un pays peut être inclus plus d'une fois dans ces chiffres s'il fait l'objet de plus d'une mesure <i>LMSI</i> .				

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

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Acceptées (%)	96,6	94,2	93,9	96	96
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	1,7	2,6	2,8	2,8	2
Annulées par un tribunal extérieur (%)	1,7	3,2	3,3	1,3	2
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 validation 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

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux principales réalisations des programmes exposées à la Section III.

Contribution aux recettes de l'État : L'incidence fiscale totale des activités d'exécution s'est élevée à 5,2 milliards de dollars en 1996-1997, ce qui représente une amélioration de 16 % par rapport à l'année précédente. Validation et Exécution ont utilisé 8 159 ÉTP dans leurs activités directes et indirectes d'exécution; le nombre de charges de travail terminées a dépassé les 1 300 000 (voir la figure 3-3). Le recouvrement des recettes par ÉTP s'est accru de 15 % comparativement à l'année précédente à la suite de la Stratégie d'observation et du Plan d'amélioration de la vérification. Le Ministère a examiné plus de 28 000 renvois du public. En 1996-1997, 1 145 contribuables ont produit une divulgation volontaire, ce qui constitue une hausse de 29 % par rapport à l'année précédente. Les taxes, impôts et intérêts versés se sont élevés à 27,5 millions de dollars.

Adoption d'une approche globale en ce qui concerne la vérification des grandes entreprises : En 1996-1997, le Ministère a appliqué le principe de la vérification unifiée des grandes sociétés. Il s'agit, pour des équipes de vérificateurs spécialisés, d'effectuer une vérification touchant à la fois l'impôt sur le revenu, l'impôt international, la TPS et les douanes. On ne peut encore mesurer les résultats globaux de cette nouvelle méthode, mais les premières indications nous portent à croire qu'elle favorise une meilleure collaboration et des relations plus franches entre les grandes sociétés et le Ministère et, du même coup, l'efficacité des vérifications.

Utilisation d'une meilleure évaluation des risques : Le Ministère a recouru davantage à la gestion automatisée des risques afin de maximiser l'observation par les petites et moyennes entreprises en cernant les problèmes de non-observation dans les déclarations des contribuables et les comptes de TPS et en évaluant le risque de perte de recettes qui leur est associé. Tous les dossiers d'impôt des sociétés, tous les travailleurs autonomes et tous les comptes de TPS sont sujets au processus d'évaluation des risques.

Observation des programmes d'encouragement fiscal : Le Ministère a publié de nouvelles lignes directrices sur les logiciels aux fins du Programme de recherche scientifique et de développement expérimental (RS&DE) à la suite d'une longue consultation auprès du public. Le Ministère a dispensé un service lié au programme RS&DE dans plus de 20 000 cas particuliers et il a donné 44 séances d'information ciblées. Il a aussi tenu des consultations avec l'industrie cinématographique canadienne et le ministère des Finances afin de discuter des problèmes d'interprétation et de politique et de rationaliser l'application du crédit d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne.

Examen des redressements demandés par des contribuables au sujet de dépenses de RS&DE : Le Ministère a traité presque 90 % des 16 000 demandes qu'il avait reçues pour les années antérieures à la suite d'une modification législative qui a imposé une date limite à la production des demandes de remboursement. Les demandes plus importantes et plus complexes seront achevées en 1997-1998.

Amélioration de l'observation dans les cas d'évitement fiscal et de paradis fiscaux : Le Ministère a amélioré l'observation par des vérifications plus énergiques, un plan de communication opportun, des sanctions plus rigoureuses et des modifications législatives, de même que par un dépistage hâtif des stratagèmes d'évitement fiscal. Le nombre d'abris a chuté de façon notable, puisqu'il est passé d'un sommet de 589 en 1994 à 145 en 1996. Les ventes d'abris fiscaux ont continué à diminuer, passant de 2,3 milliards de dollars en 1994 à 1,7 milliard de dollars en 1996. La proportion d'abris fiscaux vendus en relation avec la valeur totale disponible par le biais d'abris fiscaux (taux de participation) s'est stabilisée à près de 30 % au cours des deux dernières années, tandis qu'elle s'élevait à 48 % en 1993.

Anticipation de questions stratégiques et législatives : Le Ministère a renvoyé plusieurs propositions législatives au ministère des Finances. Dix-neuf ont fait l'objet de mesures budgétaires et de modifications techniques dont les plus récentes visent la diminution des transactions avec lien de dépendance et des transactions de prêt aux donateurs, l'harmonisation des règles d'établissement des prix de transfert conformément aux lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et l'amortissement des frais reportés liés aux abris fiscaux.

Mise en oeuvre de normes de vérification : Le Ministère a mis en oeuvre un programme d'assurance de la qualité en 1996-1997, qui garantit la qualité des activités de vérification par rapport aux normes établies. On a mis l'accent sur l'examen des dossiers de vérification des petites sociétés, des travailleurs autonomes et des entreprises non constituées.

Accroissement des activités d'enquête : Le Ministère a créé une Division des activités anti-évasion afin de mener des recherches et de coordonner les activités du Ministère dans tous les programmes de lutte contre l'évasion fiscale, la contrebande et la fraude afin de réprimer avec succès le problème de l'évasion fiscale. Il a accru la communication et échangé plus de renseignements avec d'autres organismes d'application de la loi (comme la GRC et le Service du revenu interne des É.-U.). Le Ministère a travaillé avec les autorités fiscales d'autres pays pour améliorer ses propres compétences et acquérir la technologie propre aux enquêtes sur l'évasion fiscale. Les spécialistes des perquisitions informatiques et de la récupération d'éléments de preuve de Revenu Canada sont des chefs de file reconnus à l'échelle internationale dans ce domaine, et ils dispensent une formation aux groupes d'application des lois fiscales au Canada et dans beaucoup d'autres pays. Une collaboration avec les organismes provinciaux d'application de la loi a permis de renforcer l'observation grâce à des mesures d'exécution visant la vente par correspondance illicite de produits du tabac d'une province à l'autre. Les employés de Revenu Canada affectés aux provinces de l'Ouest ont effectué 24 enquêtes qui ont débouché jusqu'à maintenant sur sept condamnations.

Amélioration de la stratégie d'observation en matière d'impôt international : Le Ministère a amélioré l'observation par diverses initiatives en matière d'impôt international : l'Initiative concernant les revenus de toutes provenances vise à favoriser la déclaration de tous les revenus touchés à l'étranger, surtout dans les paradis fiscaux; des propositions de mesures législatives destinées à améliorer l'observation; un échange accru de données avec des partenaires de conventions fiscales; et un programme d'aide. À la suite de la mise sur pied d'un tel programme à l'intention des immigrants nouveaux et éventuels, surtout chez les investisseurs et les entrepreneurs, le nombre de divulgations volontaires dans la région de Vancouver a largement augmenté. Des analyses ont actuellement lieu pour retracer plus de cas de non-observation liés aux transactions internationales et pour fournir des conseils stratégiques visant à faciliter le commerce et les investissements internationaux. Le Ministère a amélioré les systèmes afin de mieux protéger les recettes fiscales qu'il perçoit à l'égard des revenus des non-résidents. Du même coup, le Ministère continue d'augmenter les ressources consacrées aux mesures d'exécution visant l'impôt international. Les cotisations établies sur les transactions internationales ont permis de percevoir 630 millions de dollars de recettes supplémentaires en 1996-1997, dont 532 millions de dollars provenant des vérifications internationales et 77 millions de dollars provenant des vérifications des non-résidents.

Lutte contre l'économie clandestine : Depuis novembre 1993, le Ministère a perçu par voie de cotisations plus de 2 milliards de dollars de taxes et d'impôts supplémentaires. Pour sensibiliser davantage le public, le Ministère a continué de travailler de près avec les associations industrielles, professionnelles et communautaires à l'échelon local et national. Des rencontres ont eu lieu avec plus de 420 organismes pour trouver des moyens de mieux cibler l'activité clandestine et d'accroître l'observation. On a par la suite dressé un plan pour réduire le nombre de secteurs visés, et des stratégies ont été élaborées spécifiquement pour les secteurs de la construction et de la rénovation résidentielle, l'hébergement, les ventes d'autos d'occasion, les réparations d'automobiles et les bijouteries. Dans chaque province, on a signé des ententes et établi des comités pour lutter contre l'économie clandestine. De plus, un projet de protocole d'entente portant sur la diffusion de renseignements par Développement des ressources humaines Canada à Revenu Canada pour déterminer les secteurs où les risques d'inobservation sont élevés a été préparé aux fins de mise en oeuvre en 1997-1998.

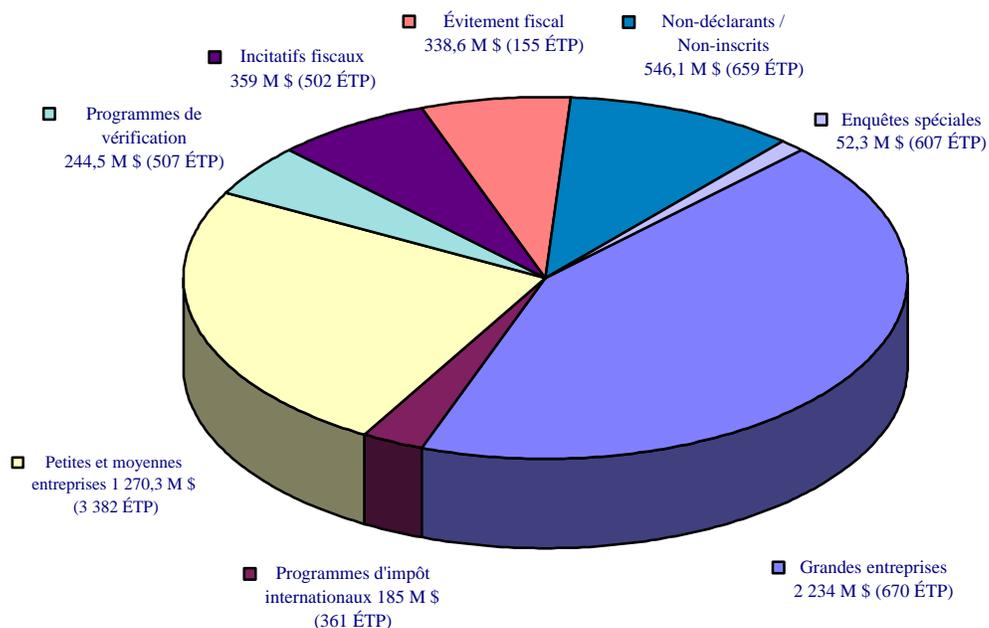
Promotion de la coopération internationale : Le Ministère a travaillé avec d'autres autorités fiscales et organismes internationaux pour accroître l'observation et étendre les principes d'une bonne administration fiscale à d'autres pays. Le Canada participe aussi à l'harmonisation de l'administration de l'impôt dans les membres d'organismes internationaux comme le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux et l'OCDE.

Amélioration de l'observation au moyen d'ententes fédérales-provinciales : Le Ministère a continué de travailler étroitement avec les provinces et les territoires. Les ententes de collaboration avec toutes les provinces ont facilité les vérifications unifiées et les stratégies de vérification, la formation conjointe, l'échange de personnel, les enquêtes combinées, les réunions mixtes avec les groupes et associations industriels de même que l'échange et l'appariement de données. Des négociations productives ont eu lieu avec le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest en vue de conclure des accords coopératifs de lutte contre l'économie clandestine, l'évasion fiscale et la contrebande.

Consultations auprès du public : Le Ministère a poursuivi ses consultations avec des tiers et accru ses partenariats avec le secteur privé, les provinces et les organismes internationaux dans tous les domaines de l'observation. En 1996-1997, le Ministère a mis sur pied un Comité consultatif de l'observation constitué de praticiens fiscaux, d'universitaires et de représentants du milieu des affaires afin de dispenser des conseils sur la manière d'améliorer l'observation volontaire, de discuter des nouveaux problèmes et de fournir une rétroaction sur les stratégies d'observation.

4. Données clés sur le rendement

Tableau 3-1 : Programmes de vérification et d'exécution - Impôts fédéral et provinciaux réels en 1996-1997 - Total des incidences fiscales : 5,2 milliards de dollars ¹



-
- 1 Total des incidences fiscales comprend les impôts fédéral et provinciaux (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités et la valeur actuelle des impôts futurs susceptibles d'être établis.
 - 2 Les ÉTP représentent les ressources liées à l'exécution directe seulement.
 - 3 Programmes d'impôt internationaux : sont inclus les recouvrements totaux de 630 millions de dollars, lorsque des recouvrements provenant de vérifications de transactions internationales dont il a été fait rapport sous autres programmes.
-

Tableau 3-2 : Programmes de vérification et d'exécution - Charge de travail complétée et ÉTP requis

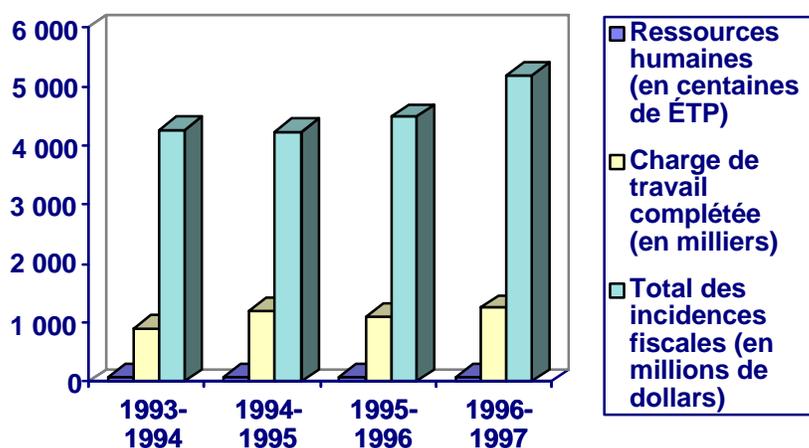


Tableau 3-3 : Programmes de vérification et d'exécution - Charge de travail complétée et ÉTP requis

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Total des incidences fiscales (en millions de dollars) ¹	4 278,0	4 231,3	4 481,8	5 229,2
Principaux extrants (Charge de travail complétée)				
Dossiers vérifiés	155 980	146 825	209 655	214 519
Non-déclarants - Déclarations obtenues	509 001	493 280	391 504	487 671
Enquêtes spéciales - Mesures d'exécution	2 108	2 559	2 098	2 194
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	253 000	277 000	238 903	269 924
Déclarations de non-résidents traitées	s/o	251 665	227 203	298 376
Impôt international - Autres extrants	s/o	22 660	31 030	33 568
Total des extrants	920 089	1 193 989	1 100 393	1 306 252
ÉTP requis ²	7 597	7 942	8 087	8 159

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 Les ÉTP requis représentent tous les ÉTP utilisés pour diriger les activités directes et indirectes.

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, notamment recouvrer les sommes retenues à la source par les employeurs pour le compte des employés, les soldes impayés résultant de la nouvelle cotisation de revenus et de la TPS, ainsi que les prélèvements et les droits impayés. Cette activité amène aussi le Ministère à statuer sur l'admissibilité de particuliers aux prestations du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et à rendre d'autres décisions à la demande du ministère du Développement des ressources humaines.

3. Principales réalisations

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux principales réalisations des programmes exposées à la Section III.

Restructuration du processus de recouvrement : Le Ministère a mis sur pied un centre d'appels pilote afin d'examiner la faisabilité de remplacer les lettres de recouvrement par un premier contact personnel. Le Ministère a ensuite élaboré, conçu et mis à l'essai un Centre national d'appels des recouvrements pleinement automatisé.

Réduction du fardeau de l'observation : Le Ministère a présenté au ministère des Finances un ensemble complet de mesures législatives destinées à favoriser chez les employeurs une meilleure observation des exigences concernant les déductions, les versements et les déclarations, ainsi qu'à fournir aux agents de recouvrement des procédures, des autorisations et des pouvoirs uniformes en matière de recouvrement (70 modifications apportées à la *Loi sur les douanes*, à la *Loi sur l'accise*, à la *Loi sur la taxe d'accise* et à la *Loi de l'impôt sur le revenu*).

Élaboration d'indicateurs de rendement : Le Ministère a créé un comité national ayant pour but d'élaborer de nouveaux indicateurs de rendement pour le programme de recouvrement des recettes. Les gestionnaires disposeront ainsi d'un ensemble complet de mesures du service, de la qualité et de l'observation, qui les aideront à déterminer si les réalisations concordent avec les attentes du programme.

Application cohérente des dispositions d'équité : Le Ministère a créé un Comité national de l'équité qui vise à coordonner le règlement des questions d'équité découlant de l'abandon ou de l'annulation de pénalités et d'intérêts, et à assurer une application cohérente des dispositions d'équité. Le Ministère a constitué un registre central aux fins de l'initiative d'équité. Les remises de dettes en 1996-1997 se sont élevées à 40,1 millions de dollars pour l'impôt sur le revenu, et à 10,1 millions de dollars pour les droits de douanes, l'accise et la TPS. Ceci représente 0,3 % des recettes nettes recouvrées pour l'impôt, et 0,4 % pour les droits de douanes, l'accise et la TPS. Pour les détails par catégorie de recettes, reportez-vous au tableau 4-6.

Diminution du nombre de comptes clients : Le Ministère a diminué à 4 % des recettes brutes les comptes clients relatifs à l'impôt sur le revenu au 31 mars 1997 (voir la figure 4-2 et l'annexe 7). L'ensemble des comptes clients au Ministère s'élevait à 4,3 % des recettes brutes pour la même période.

Utilisation de la technologie électronique : Le Ministère a mis en oeuvre un système de suivi des mesures de recouvrement qui fait appel à une cotation des risques et à une logique de cheminement des comptes qui permettent de diriger les comptes vers les endroits appropriés en fonction des tendances de l'observation et des pertes susceptibles de se produire.

4. Données clés sur le rendement

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

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
<u>Ouvertures annuelles</u>			
Nombre de comptes	539 618	591 136	530 000
Total (en milliers de dollars)	6 554 694	7 261 064	6 500 000
<u>Fermetures annuelles</u>			
Nombre de comptes ²	479 470	546 629	487 500
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	4 806 506	5 344 936	4 972 500
<u>ÉTP requis ³</u>			
Total des fermetures (nombre de comptes) par ÉTP	169	183	160
Total des recouvrements par ÉTP (en milliers de dollars)	1 694	1 794	1 636
1	Comptes des bureaux des services fiscaux seulement; 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	
	1994-1995	%	1995-1996	%	1996-1997	%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé ²	6 363 142	100	6 829 770	100	6 952 046	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 262 484)	19,9	(1 355 966)	19,9	(1 387 751)	20,0
Provision pour créances douteuses	(530 121)	8,3	(575 309)	8,4	(556 853)	8,0
Valeur de réalisation estimée	4 570 537	7,8	4 898 495	71,7	5 007 442	72,0
Rentrées de recettes brutes	151 372 102		162 273 190		172 308 142	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	4,2 %		4,2 %		4,0 %	
Levées des Douanes; Taxes d'accise et TPS						
Solde impayé	1 939 799	100	2 281 352	100	2 631 302	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(124 000)	6,4	(133 087)	5,8	(151 465)	5,8
Provision pour créances douteuses	(215 031)	11,1	(343 337)	15,1	(315 695)	12,0
Valeur de réalisation estimée	1 600 768	82,5	1 804 928	79,1	2 164 142	82,2
Rentrées de recettes brutes	48 490 676		49 890 642		52 185 616	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	,0 %		4,6 %		5,0 %	
Total du Ministère						
Solde total impayé	8 302 941		9 111 122		9 583 348	
Rentrées de recettes brutes	199 862 778		212 163 832		224 493 758	
Solde total impayé en % des reentrées de recettes brutes	4,2 %		4,3 %		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 \$13,3 millions de dollars en 1996-1997; à \$49,9 millions de dollars en 1995-1996 et \$50,7 millions de dollars en 1994-1995.					

**Tableau 4-3 : Distribution des comptes clients ¹ par âge
(pour les grandes catégories de recettes seulement)**

Au 31 mars 1996 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS ²		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 322,0	53,5	804,4	57,9	297,4	39,4	639,1	33,1	4 062,9
1 à 2 ans	734,2	16,9	158,9	11,4	142,8	18,9	251,4	13,0	1 287,3
2 ans et plus	1 283,7	29,6	426,9	30,7	314,8	41,7	1 040,4	53,9	3 065,8
Total au 31 mars 1996	4 339,9		1 390,2		755,0		1 930,9		8 416,0
Au 31 mars 1997 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 391,8	53,4	703,9	50,2	331,7	41,1	1 221,0	53,5	4 648,4
1 à 2 ans	804,1	18,0	151,3	10,8	152,0	18,8	210,8	9,2	1 318,2
2 ans et plus	1 281,5	28,6	546,5	39,0	323,7	40,1	852,9	37,3	3 004,6
Total au 31 mars 1997	4 477,4		1 401,7		807,4		2 284,7		8 971,2
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, des crédits d'impôt à l'achat d'actions de corporations, et les recettes non fiscales à recevoir.								
2	Le droit de douane à l'importation doit comprendre l'élément TPS de 281,1 millions de dollars, tel qu'indiqué le 31 mars 1996.								

**Tableau 4-4 : Distribution des comptes clients ¹ par échelle monétaire
(dollars) (pour les grandes catégories de recettes seulement)**

Au 31 mars 1996 (millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS ²		Total
		%		%		%		%	
Moins de 1 000 \$	464,9	10,7	13,6	1,0	19,9	2,6	38,4	2,0	536,8
1 000 \$ à 9 999 \$	1 273,2	29,3	91,6	6,6	132,6	17,6	381,7	19,8	1 879,1
10 000 \$ à 49 999 \$	1 116,6	25,7	176,2	12,6	265,7	35,2	675,7	35,0	2 234,2
50 000 \$ à 99 999 \$	412,3	9,5	83,0	6,0	121,8	16,1	274,8	14,2	891,9
plus de 100 000 \$	1 072,9	24,7	1 025,8	73,8	215,0	28,5	560,3	29,0	2 874,0
Total au 31 mars 1996	4 339,9		1 390,2		755,0		1 930,9		8 416,0

Au 31 mars 1997 (millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins de 1 000 \$	448,2	10,0	14,5	1,0	20,2	2,5	41,5	1,8	524,4
1 000 \$ de 9 999 \$	1 328,9	29,7	102,8	7,3	135,3	16,7	407,9	17,8	1 974,9
10 000 \$ de 49 999 \$	1 123,5	25,1	197,1	14,1	283,9	35,2	730,8	32,0	2 335,3
50 000 \$ de 99 999 \$	433,0	9,7	80,0	5,7	135,5	16,8	296,2	13,0	944,7
plus de 100 000 \$	1 143,8	25,5	1 007,3	71,9	232,5	28,8	808,3	35,4	3 191,9
Total au 31 mars 1997	4 477,4		1 401,7		807,4		2 284,7		8 971,2

1 Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, des crédits d'impôt à l'achat d'actions de corporations, et les recettes non fiscales à recevoir.

2 Le droit de douane à l'importation doit comprendre l'élément TPS de 281,1 millions de dollars, tel qu'indiqué le 31 mars 1996.

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

(en milliers de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	339 363	381 315	471 579	731 887
Impôt des sociétés	121 082	229 205	298 450	160 714
Retenues sur la paie	126 994	116 259	120 658	137 022
Crédits d'impôt pour la recherche scientifique	62 346	586 249	0	38 933
Autres ²	648	3 278	3 832	10 366
Radiations - impôt sur le revenu	650 433	1 316 306	894 519	1 078 922
En % des rentrées de recettes nettes	0,55 %	1,02 %	0,65 %	0,73 %
Droits de douanes; taxe d'accise et TPS				
	13 869	88 517	100 509	205 422
En % des rentrées de recettes nettes	0,05 %	0,32 %	0,37 %	0,71 %

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.

Tableau 4-6 : Dettes auxquelles le Ministère a renoncé par catégorie de recettes ¹ (Initiative Équité)

(en milliers de dollars)	Réal 1996-1997
Impôt sur le revenu	
Impôt sur les particuliers	31 975
Impôt sur les sociétés	4 076
Retenues à la source	3 995
Autres ²	91
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé - impôt sur le revenu	40 137
En % des recettes nettes perçues	,03 %
Droits de douanes; Taxe d'accise et TPS	
En % des recettes nettes perçues	,04 %
¹	Les données ne sont pas disponibles avant 1996-1997; exclut les dettes non fiscales auxquelles le Ministère a renoncé.
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.

Tableau 4-7 : Décisions concernant le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi

	Réal 1994-1995	Réal 1995-1996	Réal 1996-1997
Ouvertures	94 026	98 100	89 869
Fermetures	92 192	96 965	89 323
Inventaire de fermeture	7 057	8 192	8 738
ÉTP requis ¹	261	351	351
Fermetures par ÉTP	353	276	254
Fermetures en % des ouvertures	98 %	99 %	99 %
¹	ÉTP requis comprennent les heures supplémentaires.		

E. Appels

1. Objectif

Mettre un mécanisme de recours à la disposition des clients du Ministère qui soit juste, impartial, objectif, ouvert, transparent et opportun.

2. Description

Procurer une voie de recours juste et impartiale aux clients qui s'opposent aux cotisations et nouvelles cotisations d'impôt sur le revenu et de taxe sur les produits et services, aux demandes de versement de cotisations du *Régime de pensions du Canada* (RPC) et des primes de *l'assurance-emploi* (AE), ainsi qu'aux règles d'admissibilité aux remboursements, remises et crédits prévus dans les diverses lois appliquées par le Ministère.

3. Principales réalisations

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux principales réalisations des programmes exposées à la Section III.

Amélioration de l'efficacité : Le Ministère a augmenté de 5 % le nombre d'oppositions à l'impôt sur le revenu traitées par ÉTP, les faisant passer de 90 en 1995-1996 (après redressement d'une charge de travail exceptionnelle) à 95 en 1996-1997. Cette productivité accrue a aidé à réduire de 16 % le nombre de dossiers actifs par rapport à 1995-1996. La figure 5-1 présente en détail les résultats réels.

Le nombre d'appels concernant l'impôt sur le revenu et l'accise/TPS traités par ÉTP a augmenté en 1996-1997 comparativement à l'année précédente. En effet, ils sont passés de 32 à 43 pour ce qui touche l'impôt sur le revenu, et de 23 à 35 dans le cas de l'accise/TPS. Pour en savoir plus long sur les résultats réels, prière de se reporter à la figure 5-2.

Diminution des risques par des partenariats stratégiques : Le Ministère a mis en oeuvre un processus amélioré de gestion des risques qui lui permet de partager avec les ministères de la Justice et des Finances des renseignements sur les affaires et les questions importantes afin de réduire les risques et de protéger les recettes de l'État.

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

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel ¹ 1995-1996	Réel 1996-1997
Impôt sur le revenu				
Reçues	50 814	67 667	102 973	51 804
Traitées	50 742	50 710	113 173	53 406
Inventaire de fermeture	35 342	52 299	42 158	40 448
ÉTP requis	527	555	605	561
Dossiers traités par ÉTP	96	91	187	95
Pourcentage d'oppositions :				
- Admises en totalité	35 %	34 %	13 %	35 %
- Admises partiellement	22 %	22 %	16 %	22 %
- Confirmées	43 %	44 %	71 %	43 %
- Pourcentage d'oppositions en appel	7 %	7 %	3 %	8 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire				
- En cours	13 365	14 470	19 708	16 588
- En suspens ²	21 977	37 829	22 450	23 860
Accise/TPS³				
Reçues	4 154	4 293	5 404	4 941
Traitées	3 516	4 208	5 207	5 080
Inventaire de fermeture	5 099	5 184	4 847	4 705
ÉTP requis	128	155	124	118
Dossiers traités par ÉTP	27	27	42	43
Pourcentage d'oppositions	10 %	9 %	9 %	12 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire				
- En cours	3 684	3 762	2 405	2 114
- En suspens ²	1 415	1 422	2 442	2 591
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. L'écart entre les dossiers reçus, traités, et le pourcentage des oppositions relatives à l'impôt sur le revenu admises en totalité confirmées ainsi que le pourcentage d'oppositions en appel en 1996-1997 est directement attribuable au cas particulier fermé en 1995-1996 et qui traitait de la question de l'imposition des pensions alimentaires. Les pourcentages des oppositions admises en totalité ou en partie, confirmées et le pourcentage qui a fait l'objet d'un appel demeurent conformes aux résultats de 1993-1994 et de 1994-1995.			
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 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Impôt sur le revenu				
Reçus	3 700	3 524	3 736	4 468
Traités	3 335	3 451	3 464	4 562
Inventaire de fermeture	7 052	7 125	7 397	7 304
ÉTP requis	126	118	108	105
Dossiers traités par ÉTP	26	29	32	43
Accise/TPS				
Reçus	410	416	484	649
Traités	332	250	444	488
Inventaire de fermeture	992	1 158	1 089	1 238
ÉTP requis	21	17	19	14
Dossiers traités par ÉTP	16	15	23	35

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)¹

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Impôt sur le revenu				
Jugements en faveur du Ministre	916	930	1 004	1 176
Total des jugements rendus	1 257	1 328	1 467	1 711
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	73 %	70 %	68 %	69 %
Consentement à des jugements en faveur du contribuable (admis en entier)	336	295	277	349
Consentement à des jugements (admis en partie)	651	525	626	585
Arrêt des procédures	683	869	723	1 442
Accise/TPS				
Jugements en faveur du Ministre	103	100	108	125
Total des jugements rendus	147	160	174	171
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	70 %	63 %	62 %	73 %
Consentement à des jugements en faveur du contribuable (admis en entier)	44	60	30	59
Consentement à des jugements (admis en partie)	-	-	-	55
Arrêt des procédures	163	80	178	102

¹ Le total des jugements rendus ne comprend pas le consentement à des jugements et l'arrêt des procédures.

Tableau 5-4 : Déterminations RPC/AE

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Reçus	8 479	10 708	9 396	7 586
Traités	8 676	9 940	9 050	8 803
Inventaire de fermeture	2 369	3 137	3 483	2 266
Dossiers traités en % des dossiers reçus	102 %	93 %	96 %	116 %
Pourcentage des cas portés en appel	22 %	26 %	35 %	29 %
ÉTP requis	142	166	152	150
Dossiers traités par ÉTP	61	60	60	59

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

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Reçus	1 952	2 676	3 209	2 692
Traités	1 295	2 566	2 928	3 000
Inventaire de fermeture	2 517	2 627	3 088	2 765
ÉTP requis ²	25	34	38	36
Dossiers traités par ÉTP	52	75	77	83

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 ¹

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997
Total des jugements rendus	880	1 594	1 724	1 817
Jugements en faveur du Ministre	676	1 268	1 364	1 354
Pourcentage en faveur du Ministre	77 %	80 %	79 %	75 %
Consentement à des jugements	211	341	403	380
Retraits	204	631	535	803

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.

F. Administration et technologie de l'information

1. Objectif

Fournir la direction administrative, les services informatiques et les services d'administration, de finances et de ressources humaines qui sont nécessaires à 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 du bureau, la sécurité, les ressources humaines, la formation, les laboratoires et les services juridiques.

3. Principales réalisations

Les réalisations suivantes s'ajoutent aux principales réalisations des programmes exposées à la Section III.

Élaboration de normes de service : Le Ministère a fait de grands progrès dans l'élaboration de normes de service en 1996 et 1997. Ainsi, 15 normes de service pour de grands services externes, comme les Décisions sur les interprétations techniques de la Loi de l'impôt sur le revenu, les Programmes de demandes de renseignements et les Services de traitement, ont été adoptées et d'autres normes de services devraient être publiées d'ici la fin de 1997.

Établissement d'un plan d'investissement en installations à long terme : Le Ministère a élaboré un plan d'investissement en installations à long terme (PIILT). Ce plan, qui repose sur la contribution opérationnelle de l'Administration centrale et des bureaux locaux, aborde les problèmes d'accessibilité et les lacunes sur le plan de la santé et de la sécurité de même que l'établissement d'installations frontalières partagées supplémentaires.

Gestion des ressources humaines : Le Ministère a continué à gérer avec succès la réduction de son effectif découlant de l'examen des programmes, grâce à une saine gestion des programmes de départs involontaires et à la mise en oeuvre de contrôles de dotation des postes laissés vacants, en offrant un emploi à 207 employés touchés au Ministère, de même qu'à 97 employés touchés provenant d'autres ministères.

De plus, le Ministère a mis sur pied un cadre stratégique pour la formation et le perfectionnement par la mise au point et l'approbation de principes directeurs et d'un cadre de responsabilité pour la gestion de la formation et du perfectionnement à Revenu Canada. Ces documents permettent au Ministère d'évoluer stratégiquement en une organisation autodidacte. La stratégie expose le passage d'une culture de dépendance, en ce qui touche l'apprentissage traditionnel dans des salles de classes, vers un milieu où les employés et les gestionnaires disposent des outils permettant de déterminer leurs besoins en matière d'apprentissage et d'accéder à une gamme de produits et de stratégies pour répondre à leurs besoins.

De plus, le Forum de gestion sur l'apprentissage continu a été créé pour traiter de questions entourant la gestion à Revenu Canada. Ce comité a introduit certains projets qui aideront à déterminer et à répondre aux besoins en matière d'apprentissage afin que les gestionnaires puissent atteindre leurs objectifs de rendement.

Mise en oeuvre du réseau de Revenu Canada (RCNet) : Le Ministère a terminé la mise en oeuvre nationale de RCNet, une initiative visant à fournir des capacités intégrées de réseautage multimédias à tous les bureaux de Revenu Canada. Les économies de 6,0 millions de dollars réalisées sur les frais de télécommunications en 1996-1997 devraient passer à 8,0 millions de dollars pour 1997-1998 et les années suivantes.

Promotion du commerce électronique : Le Ministère a ajouté de nouveaux partenaires commerciaux au système de Transfert électronique de fonds (TÉF), qui permet aux entreprises de verser par voie électronique les retenues à la source, les acomptes provisionnels au titre de l'impôt des sociétés et l'impôt des non-résidents. En 1996, ce système a permis de recueillir 22,3 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 105 % par rapport à 1995. On remarquera que 139 importateurs et courtiers ont commencé à transmettre au Ministère sous cette forme des données sur les mainlevées et les factures.

Soutien du registre des numéros d'entreprise et des services intégrés : À l'été de 1996, le Ministère a commencé à améliorer le système ministériel des numéros d'entreprise (NE) afin d'offrir aux provinces et aux autres ministères gouvernementaux une capacité mixte d'inscription et d'automatiser le processus d'inscription au NE.

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**

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Total des ÉTP de l'activité	6 597	7 374 ¹	6 233
Total des ÉTP du Ministère	38 786	39 163	38 539
Total des ÉTP de l'activité, en % du total des ÉTP du Ministère	17,0 %	18,8 %	16,2 %
¹	L'utilisation réelle des ÉTP pour 1996-1997 comprend 674 ÉTP relatifs au Recensement de 1996, dont les coûts sont payés par Statistique Canada. Si on exclut ces ÉTP, l'activité administration et technologie de l'information en pourcentage du total des ÉTP au Ministère s'élèverait à 17,4 %. De plus, l'utilisation était plus élevée en 1996-1997 qu'en 1995-1996, en raison d'ÉTP supplémentaires requis provenant de la technologie de l'information affectés aux initiatives de restructuration et à l'introduction de la taxe de vente harmonisée.		

Section V

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Emploi des autorisations en 1996-1997 - Volume II des comptes publics

Crédit	(dollars)	Budget des dépenses principal	Total disponible	Emploi réel
Revenu national				
1	Dépenses de fonctionnement	1 834 363 000	1 956 149 673	1 853 489 475
5	Dépenses en capital	12 277 000	13 586 000	13 203 399
10	Contributions	92 750 000	102 750 000	94 865 275
(S)	Ministre du Revenu national - traitement et allocation pour automobile	48 645	48 645	48 645
(S)	Contributions aux régimes de prestations des employés	222 783 000	231 309 000	231 309 000
(S)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	42 000 000	42 100 193	42 100 193
(S)	Dépenses provenant de la disposition de Biens de surplus de la couronne		475 797	295 175
(S)	Montants adjugés par la Cour		904 926	904 926
(S)	Remboursements des montants portés au crédit de Revenu Canada		-	-
Total du Ministère - Budgétaire		2 204 221 645	2 347 324 234	2 236 216 088

Annexe 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles (ombragé), 1996-1997 par secteur d'activités

(en millions de dollars)						Moins :	
	ÉTP	Fonctionnement ²	Dépenses en capital	Paiements de transfert	Total des dépenses brutes	Recettes à valoir sur le crédit	Total
Aide aux clients et établissement des cotisations	10 696	506,1 504,6		144,9 137,0	651,0 641,6		651,0 641,6
Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales	7 295	399,4 391,3	13,5 13,2		412,9 404,5		412,9 404,5
Vérification et exécution	8 113	488,1 464,1			488,1 464,1		488,1 464,1
Recouvrement des recettes	4 649	220,4 207,0			220,4 207,0		220,4 207,0
Appels	1 036	59,1 57,7			59,1 57,7		59,1 57,7
Administration et technologie de l'information	7 374 ¹	644,9 590,4			644,9 590,4		644,9 590,4
Recettes à valoir sur le crédit	-				-	(12,1)	(129,1)
Total budgétaire	39 163	2 318,0 2 215,1	13,5 13,2	144,9 137,0	2 476,4 2 365,3	(129,1) (129,1)	2 347,3 2 236,2

1 L'utilisation réelle d'ÉTP comprend 674 ÉTP relatifs au Recensement de 1996. Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 6-1 à la section IV.

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

Annexe 3 : Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités au Ministère

(en millions de dollars)	Réel 1995-1996	Total Prévu 1996-1997	Réel 1996-1997
Aide aux clients et établissement des cotisations	648,0	651,0	641,6
Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales	389,0	412,9	404,5
Vérification et exécution	452,6	488,1	464,1
Recouvrement des recettes	201,1	220,4	207,0
Appels	56,2	59,1	57,7
Administration et technologie de l'information	590,1	644,9	590,4
Recettes à valoir sur le crédit	(115,1)	(129,1)	(129,1)
Total	2 221,9	2 347,3	2 236,2

Annexe 4 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Personnel				
Traitements et salaires	1 601 109	1 554 181	1 535 391	1 536 423
Contributions aux régimes de prestations aux employés	202 699	209 583	231 309	222 783
Ministre - Traitement et allocation pour automobile	49	49	49	49
	1 803 857	1 763 813	1 766 749	1 759 255
Biens et services				
Voyage	46 885	30 913	35 267	28 028
Affranchissement	48 526	50 651	56 818	57 351
Autres transports et communications	63 525	66 595	64 627	58 469
Information	37 859	39 861	33 464	47 368
Services professionnels et spéciaux	117 987	103 137	99 863	93 284
Autres locations	12 964	8 826	9 808	14 879
Achat de services de réparation et d'entretien	49 180	46 574	45 523	35 640
Services publics, fournitures et approvisionnements	37 914	33 034	38 738	31 842
Autres subventions et paiements	1 027	275	(606)	1 073
	415 867	379 866	383 502	367 934
Capital				
Dépenses principales	2 323	8 903	13 203	12 277
Dépenses secondaires	65 205	52 554	64 927	50 323
	67 528	61 457	78 130	62 600
Paiements de transfert				
Subventions (crédits statutaires) ¹		40 135	42 100	42 000
Contributions	101 276	91 763	94 865	92 750
	101 276	131 898	136 965	134 750
Dépenses brutes	2 388 528	2 337 034	2 365 346	2 324 539
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	(102 295)	(115 136)	(129 130)	(120 317)
Dépenses nettes	2 286 233	2 221 898	2 236 216	2 204 222

¹ 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 5 : Rentrées des recettes par genre au cours des exercices 1996-1997 et 1995-1996

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1996-1997	Rembourse- ments, drawbacks et crédits ¹ 1996-1997	Rentrées nettes 1996-1997	Rentrées nettes 1995-1996
Impôt sur le revenu				
Particuliers ²	145 458 182	19 731 214	125 726 968	119 233 370
Sociétés	23 862 879	4 513 184	19 349 695	17 060 455
Non-résidents	2 198 848	61 158	2 137 690	1 610 875
Impôt sur les revenus pétroliers	-	792	(792)	-
Impôt sur les redevances pétrolières	28 932	-	28 932	6 511
Divers ³	759 301	50 021	709 280	493 002
Droits et taxes d'accise				
Taxe sur les produits et services (TPS)	40 669 768	22 654 259	18 015 509	16 316 753
Droits d'importations des douanes	3 114 208	437 178	2 677 030	2 971 067
Taxe de vente	(1 492)	26 136	(27 628)	(142 120)
Carburant moteur	4 435 538	(3 529)	4 439 067	4 397 432
Droits d'accise	2 275 134	18	2 275 116	2 222 911
Autres taxes d'accise	946 120	56 505	889 615	775 257
Autres				
Droits à l'exportation des produits de bois d'oeuvre	96	-	96	76
Taxe sur le transport aérien ⁴	737 241	-	737 241	682 723
Taxe de vente provinciale, taxe sur tabac et alcool	9 003	-	9 003	9 018
Recettes non fiscales	289 146	-	289 146	215 345
Total des recettes	224 782 904	47 526 936	177 255 968	165 852 675

¹ Les remboursements, les drawbacks et les crédits comprennent des versements de 5 238 750 638 \$ de prestation fiscale pour enfants (en 1995-1996, les PFE s'élevaient à 5 196 905 976 \$) et des paiements de 2 872 080 664 \$ de crédit pour taxe sur les produits et services (TPS) (en 1995-1996 les paiements de crédits pour TPS s'élevaient à 2 798 940 904 \$).

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 1996-1997 et 1995-1996**

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1996-1997	Rembourse- ments, drawbacks et crédits ¹ 1996-1997	Rentrées nettes 1996-1997	Rentrées nettes 1995-1996
Fédéral				
Impôt sur le revenu	107 368 262	24 356 369	83 011 893	77 016 544
Taxe sur les produits et services	40 669 768	22 654 259	18 015 509	16 316 753
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	11 795 896	516 308	11 279 588	11 122 615
Provincial				
Impôt sur le revenu ²	33 342 007	-	33 342 007	31 859 504
Autres taxes ³	9 099	-	9 099	9 094
Cotisations au Régime de pensions du Canada ⁴	11 390 703	-	11 390 703	10 607 273
Cotisations à l'Assurance- emploi ⁴	20 207 169	-	20 207 169	18 920 892
Total des recettes réparties	224 782 904	47 526 936	177 255 968	165 852 675

1 Les remboursements, les drawbacks et les crédits comprennent des versements de 5 238 750 638 \$ de prestation fiscale pour enfants (en 1995-1996, les PFE s'élevaient à 5 196 905 976 \$) et des paiements de 2 872 080 664 \$ de crédit pour taxe sur les produits et services (TPS) (en 1995-1996 les paiements de crédits pour TPS s'élevaient à 2 798 940 904 \$).

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 impôts 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

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1996	Au 31 mars 1997
Impôt sur le revenu		
Particuliers ¹	4 339 901	4 477 398
Sociétés	1 392 541	1 403 953
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique ²	49 942	13 291
Retenues d'impôt	755 006	807 394
Non-résidents	260 827	211 583
Divers ³	31 368	38 262
Impôt pour la convention de retraite	38	24
Taxes énergétiques		
Revenus pétroliers	147	141
TPS et autres taxes et droits d'accise	2 159 699 ⁴	2 525 880
Droits de douane	121 653 ⁴	105 422
Total des recettes fiscales à recevoir	9 111 122	9 583 348
Divers (recettes non fiscales) ⁵	226 517	233 197
Total des comptes clients ⁶	9 337 639	9 816 545

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 *Loi de l'impôt sur le revenu* 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 La TPS perçue sur les importations qui étaient auparavant incluses dans les droits de douane s'élève à 281,1 millions de dollars, tel qu'énoncé le 31 mars 1996.

5 Exclut les recettes internes au Gouvernement (1996-1997) 168 331,00 \$ et (1995-1996) 1 275,00 \$.

6 Exclut les montants aux termes des dispositions législatives sur les impôts contestés (4 105,5 millions de dollars au 31 mars 1997 et 3 981,4 millions de dollars au 31 mars 1996).

Annexe 8 : Recettes non fiscales - Comptes publics de 1996-1997

(en milliers de dollars)	Réal 1995-1996	Réal 1996-1997
Recettes non fiscales -		
Revenus de placements		
Bâtiments et terrains publics - Location	339	441
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs		
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	1 288	1 909
Redressements des crédateurs de l'exercice précédent	1 401	9 037
Privilèges, licences et permis -		
Licences de courtiers en douane	407	435
Services et frais de services -		
Frais réglés	1 207	1 221
Frais de photocopies pour déclarations d'organismes de charité	0	6
Rapport spécial sur les statistiques fiscales	34	27
Voyage à l'étranger	94	138
Frais d'inspection	3	6
Frais de recouvrement pour conférences et séminaires	2	1
Frais d'entrepôt de douane	755	933
Recettes relatives aux crédits d'impôt provinciaux		29 496 ¹
Frais de services spéciaux	1 417	1 364
Autres frais	1 539	2 117
Produits des ventes -		
Produits des ventes	176	54
Vente d'articles non réclamés, sceaux, etc.	563	291
Étiquettes de spiritueux (année)	36	0
Autres	29	99
Produits de la vente de biens excédentaires de la Couronne	320	324
Diverses recettes non fiscales -		
Amendes		
Taxe sur les produits et services	67 385	79 919
Autres	3 033	6 863
Intérêt		
Taxe sur les produits et services	67 560	78 776
Autres	9 714	8 129
Saisies (douanes)	239	33
Services de saisies (enquête)	2 023	1 766
Saisies (ports)	8 193	6 859
Boutiques hors taxe	3 341	3 553
Amendes et confiscations	9 563	8 000
Accès à l'information	31	20
Frais d'arrêts légaux	4	17
Frais d'usage divers	22	30
Ententes anticipées (prix de transfert)	156	154
Location d'espace de stationnement	225	249
Programme de prestations fiscales de la C.-B. (nouvelle initiative en 1996-1997)		2 459
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	16 744	20 452
Autres	17 503	23 968
Total des recettes non fiscales	215 346	289 146

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 en 1996-1997 et enregistrés dans les comptes publics de 1996-1997.

Annexe 9 : Recettes à valoir sur le crédit (recettes réutilisables)

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Régime de pensions du Canada	50 005	55 796	51 163
Assurance-emploi	65 131	73 334	69 154
Total des recettes à valoir sur le crédit	115 136	129 130	120 317

Annexe 10 : Utilisation des ressources humaines (ÉTP) par secteur d'activités

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Aide aux clients et établissement des cotisations	11 125	10 696	10 401
Services frontaliers des Douanes et application des politiques commerciales	7 383	7 295	7 579
Vérification et exécution	8 028	8 113	8 177
Recouvrements des recettes	4 601	4 649	5 078
Appels	1 052	1 036	1 071
Administration et technologie de l'information	6 597	7 374 ¹	6 233
Total	38 786	39 163	38 539

¹ L'utilisation réelle d'ÉTP comprend 674 ÉTP relatifs au Recensement de 1996. Pour plus de détails, reportez-vous au tableau 6-1 à la section IV.

Annexe 11 : Paiements de transfert

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Budget des dépenses 1996-1997
Subventions (paiements statutaires)			
Allocations spéciales pour enfants	40 135	42 100	42 000
Contributions à la province de Québec dans le cadre des coûts de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciales	91 763	94 865	92 750
Total	131 898	136 965	134 750

Annexe 12 : Dépenses principales en capital

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997 ¹	Budget des dépenses 1996-1997
Projets de nouvelles constructions de locaux			
Saint-Bernard-de-Lacolle (Québec)	2 913	10 206	8 589
Pigeon River (Ontario)	2 960	120	139
Projets liés aux installations actuelles			
Rénovations aux locaux - IAC	1 530	-	-
Projets de santé et sécurité	1 500	1 500	1 500
Autres projets		1 377	2 049
Total	8 903	13 203	12 277

¹ Total disponible pour utilisation (tel que démontré à l'annexe 1) comprenait les approbations du Budget des dépenses supplémentaires au cours de l'exercice de 845 000 \$ transférées des dépenses de fonctionnement, et un report de 464 000 \$ de 1995-1996.

Annexe 13 : Résultats des études d'évaluation des programmes

Évaluation de la stratégie relative à l'économie clandestine : L'évaluation a permis de cerner l'efficacité de la stratégie déployée par Revenu Canada pour lutter contre l'économie clandestine. À la suite de cette évaluation, plusieurs questions touchant la publicité, les lignes directrices au sujet des visites dans les collectivités, la diffusion de l'information et les mesures de rendement ont déjà été proposées comme mesures possibles et d'autres sont examinées activement.

Dispositions d'équité pour la taxe sur les produits et services (TPS) : Comme suite à une évaluation des dispositions d'équité pour l'impôt sur le revenu en 1994-1995, un deuxième examen a eu lieu pour revoir les dispositions d'équité relatives à la TPS. Les conclusions de cet examen ont permis de modifier des politiques et des procédures, de rationaliser des procédés et de mettre en place un système de dépistage.

Évaluation de l'Initiative anticontrebande : Cette évaluation a permis de revoir les mesures déployées dans le cadre de l'Initiative anticontrebande pour laquelle le Ministère a reçu des ressources supplémentaires. L'évaluation ayant confirmé à la direction l'efficacité de l'Initiative anticontrebande, les crédits se poursuivront. La direction met aussi en oeuvre d'autres recommandations pour améliorer encore plus la prestation de cette initiative.

Comptes en fiducie et retenues à la source : Ce projet avait pour but d'élaborer des recommandations pour optimiser la structure organisationnelle de la fonction Retenues à la source à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux. À la suite de cette évaluation, on a conservé la fonction d'examen des comptes dans sa direction générale initiale mais en modifiant les responsabilités des gestionnaires. L'évaluation a aussi eu pour conséquence de déclencher une autre étude visant à déterminer le niveau optimal de pénétration des vérifications à l'égard des comptes en fiducie.

Évaluation d'un test d'application dans le secteur aérospatial : L'évaluation a porté sur la raison d'être et l'application pilote d'une méthode de vérification destinée à valider les données du secteur en question. La direction générale compétente a accepté les conclusions de cette évaluation, qui sont actuellement examinées comme mesures possibles d'élaboration de programmes.

Test d'application dans le secteur de l'automobile : L'évaluation a mesuré l'efficacité du nouveau processus d'établissement de rapports et de comptabilité quant aux importations par route pour les entreprises de l'automobile, soit les trois Grands. Même si certaines améliorations ont été apportées, des possibilités visant à améliorer le processus d'efficacité ont été identifiées.

Annexe 14 : Résultats des vérifications internes

Direction des services à la clientèle - Division des publications fiscales : La vérification avait pour but d'évaluer l'efficacité du processus actuel de publication utilisé à la Division des publications fiscales de la Direction des services à la clientèle, et de déterminer les initiatives de restructuration à l'égard des publications à la Direction des services à la clientèle. C'est ainsi qu'on a cerné plusieurs bonnes pratiques et initiatives de restructuration qui permettront d'offrir un service accessible et fiable, notamment plusieurs initiatives qui ont débouché sur des économies annuelles de près de 3 millions de dollars. On a aussi fourni des occasions d'améliorer le processus de publication.

Examen de l'application des dispositions d'équité pour l'accise/TPS : La vérification avait pour but d'évaluer l'application des dispositions d'équité proposées par le projet de loi C-112. Les vérificateurs ont remarqué que les demandes individuelles en matière d'équité avaient fait l'objet d'un examen juste et judicieux. Des améliorations à la politique et l'instauration d'un système informatisé de dépistage ont contribué à une meilleure uniformité à l'échelle nationale.

Système de registre pour le numéro d'entreprise : L'évaluation avait pour objectif d'évaluer l'efficacité du processus d'inscription au registre des numéros d'entreprise (NE). Les vérificateurs ont constaté que le système et le processus d'inscription permettaient l'inscription efficace des clients d'affaires et que le processus d'inscription lui-même comportait un risque limité.

Vérification de la gestion de l'encaisse - étape I - Recettes de l'accise/TPS : La vérification avait pour but d'évaluer les pratiques de gestion de l'encaisse au Ministère. La vérification a indiqué qu'en général, l'encaisse pour l'accise/TPS est bien gérée.

Vérification des drawbacks des douanes : La vérification avait pour objectif d'évaluer l'efficacité des contrôles de gestion existants. La direction s'apprête à améliorer l'infrastructure des contrôles de gestion et à appliquer, le cas échéant, les normes de vérification reconnues.

Examen national de la sécurité de la technologie de l'information (TI) : La vérification avait pour but d'évaluer le niveau de sécurité de la TI au Ministère. La vérification a conclu que la sécurité de la TI est en général suffisante au Ministère.

Direction de l'impôt international : La vérification avait pour but d'évaluer le caractère approprié et l'efficacité du rôle fonctionnel de la Direction de l'impôt international. La vérification a conclu que les programmes rationalisés ayant fait l'objet de l'examen évoluent constamment et que la direction s'apprête à améliorer de nombreux secteurs, comme la structure et les objectifs des programmes.

Administration du processus de discipline : La vérification avait pour but d'évaluer le caractère approprié, la pertinence, l'uniformité, la cohérence et l'efficacité du processus de discipline dans toutes les branches d'activité et les activités de soutien y afférant au Ministère et entre celles-ci. En général, on a conclu que le Ministère dispose de politiques appropriées et conformes au mandat des organismes centraux. Les Ressources humaines élaboreront une politique nationale unique de même que des lignes directrices et des normes qui garantiront l'uniformité et l'équité du processus disciplinaire.

Équité en matière d'emploi : La vérification avait pour objet d'évaluer l'efficacité et l'efficacité du programme d'équité en matière d'emploi (ÉE) ainsi que le degré de conformité à la Loi sur la réforme de la fonction publique et aux politiques du Conseil du Trésor. En général, le programme ÉE fonctionne bien et le Ministère est bien placé pour satisfaire aux exigences de la nouvelle Loi sur l'équité en matière d'emploi.

Services financiers et administratifs - Direction générale de la validation, de l'exécution et des recherches sur l'observation : Cette vérification avait pour but de trouver, dans les Services administratifs, un dédoublement possible des procédés, de simplifier et de normaliser les procédures et les systèmes, de clarifier les rôles et de faciliter la planification budgétaire et les prévisions. En général, les Services administratifs répondent aux attentes de leurs clients. La prestation centralisée de services administratifs est efficace et efficiente.

Infrastructure de gestion de la TI : Cette vérification avait pour but d'évaluer les pratiques et systèmes de gestion de la TI en région sur le plan d'une utilisation innovatrice de la TI, d'une orientation stratégique cohérente et de la rentabilité. La Direction générale de la technologie de l'information et les conseillers régionaux en TI mettent actuellement en oeuvre un cadre de gestion et des procédés afin de mieux organiser les plans, les projets et les activités de soutien de la TI à l'échelon national et régional.

Frais d'administration du RPC : Menée conjointement avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC), cette vérification avait pour but d'attester des frais d'administration du RPC pour 1995-1996 qui seraient imputés à Développement des ressources humaines Canada. Les frais d'administration du RPC en 1995-1996 ont été conformes aux chiffres du Protocole d'entente (PE) conclu entre DRHC et Revenu Canada.

Compensation financière : Cette vérification mixte avait pour but d'évaluer si l'on avait versé la compensation financière relative à l'administration de la TPS au Québec en vertu des dispositions de l'entente. Les systèmes de la TPS servant à déterminer le nombre d'inscrits sont fiables.

Sécurité physique et logique : Cette vérification mixte avait pour but d'assurer que Revenu Canada et le MRQ se conforment à des normes de sécurité au moins égales à celles qui sont établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La direction prend les mesures pour clarifier les rôles et les champs de compétence du MRQ afin de protéger les données de la TPS et les dossiers physiques de la TPS, le matériel de traitement des données et les locaux où sont situés le matériel et les dossiers.

Gestion des fonds : Cette vérification avait pour but d'assurer la bonne gestion des sommes perçues par le ministère du Revenu du Québec au nom du receveur général du Canada. La vérification a conclu que la gestion des fonds de la TPS par le MRQ est conforme aux dispositions de l'entente fédérale-provinciale relative à l'administration de la TPS par la province de Québec.

Annexe 15 : Revenu Canada, lauréat de récompenses externes

Prix fédéraux pour la Semaine de la technologie au gouvernement : Ces prix visent à souligner le leadership, l'innovation et l'excellence dans la gestion et l'utilisation de l'information au sein de la fonction publique fédérale. En 1996, le Ministère a reçu les distinctions suivantes :

- **Médaille d'or** - *Système de soutien de mainlevée accélérée des expéditions commerciales*. Il s'agissait d'un projet mené conjointement par la Direction générale de la technologie de l'information, la Direction générale des douanes et de l'administration des politiques commerciales et la Direction générale des cotisations et des recouvrements. Une restructuration menée pendant trois ans a permis de rationaliser et d'améliorer le processus automatisé de dédouanement.

- **Médaille d'or** - *Leadership*. Sur une période de deux ans, d'importantes modifications de système ont été apportées pour permettre aux Services frontaliers des douanes de rationaliser leurs activités. Plusieurs améliorations des normes de programmation et des procédures de fonctionnement ont permis de réduire les frais de l'infrastructure, du soutien et du matériel de communication. Un employé de la Direction générale de la technologie de l'information a dirigé l'équipe d'élaboration et a largement contribué à l'analyse, à la conception et à l'établissement du programme.
- **Médaille d'argent** - *Programme de compensation de dettes par remboursements*. À l'aide de liens électroniques (ÉDI) entre les ministères, Revenu Canada tient maintenant compte de nombreux types différents de dettes non réglées envers la Couronne et peut ainsi encourager les débiteurs à les régler au moyen des remboursements d'impôt qui leur sont dus. La Direction générale de la technologie de l'information et la Direction générale des cotisations et des recouvrements ont participé à ce projet.
- **Médaille de bronze** - *L'équipe du Registre des gains (T4)*. Le Registre des gains (RDG) établit l'admissibilité des contribuables aux prestations sociales du Régime de pensions du Canada (RPC). Revenu Canada et Développement des ressources humaines Canada ont travaillé ensemble à automatiser et à rationaliser les procédures de validation, d'où une amélioration notable du service à la clientèle et des économies appréciables pour la Couronne. La Direction générale de la technologie de l'information et la Direction générale des cotisations et des recouvrements ont toutes deux participé à ce projet.

Prix à l'intention des professionnels : Le prix de l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada a été remis au Sous-ministre adjoint, bureau régional du sud de l'Ontario. De plus, le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux a remis un prix dans le cadre du concours mondial de rédaction portant sur l'administration de l'impôt. Ces prix ont fait valoir le professionnalisme qui existe au Ministère.

Prix Agatha Bystram pour le leadership en gestion de l'information du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral : Le gestionnaire de la Division de la gestion de l'information (Direction générale des finances et de l'administration) a reçu ce prix en reconnaissance des compétences de gestion dont il a fait preuve au moment d'élaborer des politiques de gestion de l'information pour le compte de Revenu Canada et de fusionner les unités stratégiques et opérationnelles des deux anciens ministères, soit Douanes et Accise, et Impôt, ainsi que pour sa contribution à la profession à l'échelon local, national et international par sa participation à l'Association des administrateurs et des gestionnaires des documents (ARMA International).

Annexe 16 : Lois appliquées

Lois sous la responsabilité du ministre du Revenu national, y compris certaines lois pour lesquelles le Ministre du Revenu national joue un rôle :

Régime de pensions du Canada, C-8 (Partie I)
Loi sur les allocations spéciales pour enfants, 1992, ch. 48 (Annexe)
Loi sur les douanes, L.R., ch. 1 (2^{ième} suppl.)
Tarif des douanes, L.R., ch. 41 (3^{ième} suppl.)
Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise, C-53
Loi sur l'assurance-emploi, 1996, ch. 23 (Parties IV et VII)
Loi sur l'accise, E-14
Loi sur la taxe d'accise, E-15 (Parties II-IX)
Loi sur les exportations, E-18
Loi sur les licences d'exportation et d'importation, E-19
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces, F-8
Loi validant des ordonnances tarifaires sur les fruits et légumes, 1988, ch. 5
Loi sur l'importation des boissons enivrantes, I-3
Loi de l'impôt sur le revenu, L.R., ch. 1 (5^{ième} suppl.)
Règles concernant l'application de l'Impôt sur le revenu, L.R., ch. 2 (5^{ième} suppl.)
Loi sur le ministère du Revenu national, N-16
Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers, P-12
Loi sur le transfert de l'impôt sur le revenu des entreprises d'utilité publique, P-37
Loi sur les mesures spéciales d'importation, S-15
Ordonnance sur les surtaxes à l'importations, etc., 1963, ch. 18
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt, T-3 (SI/95-102)
Loi sur les marques de commerce, T-13 (paragraphe 53 à 53.3)

Annexe 17 : Revenu Canada, autres sources de renseignements

- Observation : de la vision à la stratégie
- Répertoire des services offerts par Revenu Canada
- Revenu Canada : Programmes de prestations
- Rapports sur les plans et les priorités - 1996-1997 et 1997-1998
- Statistiques fiscales sur les particuliers
- Site Web de Revenu Canada (<http://www.rc.gc.ca>)

U:\RPPD\FALLPR96.97\PUREWORD\f_intern.doc
Le 7 octobre, 1997