



# Cour canadienne de l'impôt

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 1998

Canada

## **Présentation amélioré des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

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° de catalogue BT31-4/76-1998

ISBN 0-660-60742-5



## Avant-propos

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

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

Il faut, dans le contexte d'une 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 soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

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 :

Secteur de la planification, du rendement et des rapports  
Secrétariat du Conseil du Trésor  
L'Esplanade Laurier  
Ottawa (Ontario) Canada  
K1A 0R5  
Téléphone : (613) 957-7042  
Télécopieur : (613) 957-7044

# **COUR CANADIENNE DE L'IMPÔT**

## **RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT**

Pour la période  
se terminant le  
31 mars 1998

---

L'honorable Anne McLellan  
Ministre de la Justice et  
Procureure générale du Canada

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE I : LE MESSAGE DU GREFFIER .....</b>	<b>1</b>
<b>PARTIE II : APERÇU DU MINISTÈRE.....</b>	<b>3</b>
<u>MANDAT, VISION ET MISSION.....</u>	3
. <i>Mandat</i> .....	3
. <i>Vision</i> .....	3
. <i>Mission</i> .....	3
<u>CADRE DE FONCTIONNEMENT.....</u>	4
. <i>Nos services</i> .....	4
. <i>Nos clients</i> .....	4
<u>OBJECTIF DU PROGRAMME .....</u>	5
. <i>Objectifs stratégiques</i> .....	5
<u>DÉFIS AU CHAPITRE DE LA GESTION DU CHANGEMENT.....</u>	5
<u>ORGANISATION DU MINISTÈRE.....</u>	6
. <i>Description des secteurs d'activités</i> .....	6
<b>PARTIE III : RENDEMENT DU MINISTÈRE.....</b>	<b>8</b>
<u>ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT.....</u>	8
<u>TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS.....</u>	9
<u>RÉALISATIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE RENDEMENT.....</u>	10
. <i>Le renouvellement du processus d'appel</i> .....	10
. <i>Respect des délais prescrits</i> .....	12
. <i>Litiges</i> .....	12
. <i>Service à la clientèle</i> .....	13
. <i>Cadre de gestion du rendement</i> .....	14
<b>PARTIE IV : RENDEMENT FINANCIER.....</b>	<b>16</b>
TABLEAU 1. SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS.....	16
TABLEAU 2. COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES, 1997-1998.....	16
TABLEAU 3. COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES.....	17
TABLEAU 6. RECETTES À VALOIR SUR LE TRÉSOR (RVT).....	17
<b>PARTIE V : AUTRES RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>18</b>

## **PARTIE I : LE MESSAGE DU GREFFIER**

La Cour canadienne de l'impôt s'est engagée à participer à l'amélioration du système judiciaire canadien de façon à ce qu'il réponde aux besoins de la société actuelle, c'est-à-dire qu'il soit moderne, accessible, ponctuel et abordable.

C'est à la lumière de cette philosophie de gestion d'avant-garde que la Cour a poursuivi tout au cours de l'année 1997-1998 son processus de renouvellement en profondeur de ses services. Le présent rapport vous permettra de constater les progrès réalisés depuis que nous avons entrepris cet exercice de renouvellement, d'évaluer si les mesures prises jusqu'à présent sont conformes à notre mandat, à notre vision et à notre mission, ainsi qu'à nos priorités stratégiques, et de mesurer les efforts qu'il reste à faire pour atteindre notre objectif, soit d'offrir aux citoyens et citoyennes du Canada une cour accessible, efficace, équitable et indépendante.

Au coeur de nos efforts de renouvellement de notre processus d'appel repose la mise en oeuvre de notre nouveau système de gestion des appels. Ce nouveau système, dont le développement a été amorcé en septembre 1997, ne sera opérationnel qu'en décembre 1998. Par conséquent, il nous est impossible de fournir des données quantitatives sur la réalisation de nos principaux objectifs stratégiques. Cependant, une description des bénéfices escomptés à la suite de la mise en oeuvre du nouveau système tant pour nos clients, nos partenaires et notre organisation pourront éclairer le lecteur sur le rendement futur de notre processus de gestion des appels renouvelé. Nous sommes convaincus que le remaniement de notre processus de gestion des appels passant par l'implantation de notre nouveau système nous permettra de devenir plus efficaces et plus accessibles et nous permettra également de fournir de meilleurs résultats en tout temps et de manière économique. La modernisation de notre système et de notre processus de gestion des appels vise à mieux répondre aux besoins tant actuels que futurs des Canadiens et des Canadiennes.

Nous croyons fermement que nos clients ont un rôle important à jouer dans l'amélioration de nos pratiques et procédures. Nous avons donc procédé, au cours de l'année, à un sondage afin de recueillir leurs commentaires sur la qualité de nos services. Ces commentaires ont fait l'objet de recommandations et serviront de barèmes lors de l'élaboration de nouvelles normes de services.

À l'aube de son quinzième anniversaire d'existence, la Cour canadienne de l'impôt s'apprête à vivre un des plus importants moments de son histoire. À la suite de l'étude du vérificateur général du Canada portant sur les économies qui pourraient être réalisées par le fusionnement de la Cour fédérale, Section de première instance, et de la Cour canadienne de l'impôt, la ministre de la Justice, l'honorable Anne McLellan, annonçait le 25 juin dernier la création d'un service d'administration des tribunaux qui répondrait aux besoins administratifs de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour fédérale ainsi que la promotion de la Cour canadienne de l'impôt au statut de cour supérieure, écartant ainsi la proposition de fusion de ces tribunaux ayant fait l'objet de l'étude. Il va sans dire que ces changements organisationnels auront des répercussions majeures sur la structure organisationnelle de la Cour et sur le quotidien de ses employés.

Depuis sa création en 1983, la Cour a réussi à se tailler une place de marque au sein du système judiciaire canadien et ce, grâce à sa grande capacité d'adaptation au changement et à l'excellence de son personnel hautement dévoué au service à la clientèle. Ce sont ces mêmes attributs qui nous permettront au cours des prochains mois de relever les grands défis qui nous attendent, tout en respectant nos engagements envers tous les Canadiens et Canadiennes.

R.P. Guenette

## **PARTIE II : APERÇU DU MINISTÈRE**

### **Mandat, vision et mission**

#### **. Mandat**

La Cour canadienne de l'impôt a compétence exclusive pour entendre les renvois et les appels portés devant elle sur les questions découlant de l'application de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, du *Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, de la *Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers*, de la *Loi sur l'assurance-chômage*, de la *Loi sur l'assurance-emploi*, de la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* et de la *Loi sur l'exportation et l'importation de biens culturels*. De plus, la Cour a compétence exclusive pour entendre les appels portés devant elle sur des questions découlant de l'application de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et de la *Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils* dans la mesure prévue par l'article 33 de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

#### **. Vision**

Nous voulons que la CCI soit reconnue à l'échelle nationale et internationale comme un organisme autonome et d'avant-garde qui se démarque par l'excellence de son service; la compétence de son personnel; l'efficacité de ses communications avec ses partenaires, ses clients et ses employés; la fine pointe de sa technologie; et la simplicité de ses règles et procédures.

#### **. Mission**

Nous nous engageons à offrir au public un processus d'appel accessible et efficace et à collaborer au maintien d'une cour équitable et indépendante.



## **Cadre de fonctionnement**

La Cour canadienne de l'impôt, comme la Cour fédérale du Canada et la Cour suprême du Canada, est un tribunal que le Parlement fédéral a créé en vertu du pouvoir que lui confère l'article 101 de la *Loi constitutionnelle de 1867*.

La Cour canadienne de l'impôt a été créée en 1983 pour succéder à la Commission de révision de l'impôt, qui avait été établie en 1970 pour remplacer la Commission d'appel de l'impôt créée en 1946. Ces divers changements visaient deux objectifs principaux : donner une plus grande indépendance à l'organisme par rapport au gouvernement et maintenir l'accès à la justice pour les contribuables.

### **. Nos services**

Les services de la Cour comprennent :

- un examen indépendant des décisions de Revenu Canada;
- un examen indépendant d'une demande de prorogation du délai d'un appel à la Cour canadienne de l'impôt ou à la Cour fédérale du Canada;
- à la demande de Revenu Canada, une interprétation des lois qui relèvent des domaines de compétence de la Cour canadienne de l'impôt;
- une adjudication des frais judiciaires des parties résultant d'un processus judiciaire;
- la fourniture de renseignements et de documents sur les appels interjetés devant la Cour et les décisions rendues par elle.

### **. Nos clients**

#### *Clients externes*

Nos clients externes, c'est-à-dire le public, comprennent :

les parties

- les appelants ou les requérants
- les intervenants
- les intimés

les représentants

- les avocats
- les comptables
- les représentants parajuridiques

les personnes et les groupes intéressés

- les personnes morales (fournisseurs, experts)
- les personnes physiques (contribuables)
- les ministères, agences et fonctionnaires du gouvernement
- les médias

*Clients internes*

- les juges
- les employés

## **Objectif du programme**

L'objectif du programme est de veiller au fonctionnement d'un tribunal indépendant et d'accès facile en vue d'assurer le règlement rapide des différends entre les justiciables et le gouvernement du Canada sur des questions découlant de l'application de la *Loi sur la Cour canadienne de l'impôt* ou de toute autre disposition législative en vertu de laquelle la Cour a compétence exclusive.

### **. Objectifs stratégiques**

L'énoncé de mission de la Cour canadienne de l'impôt comporte quatre engagements envers nos clients au nom de tous les Canadiens. C'est à partir de ces engagements que nous avons élaboré nos objectifs stratégiques :

1. accroître l'efficacité du processus d'appel de la Cour;
2. faciliter l'accès du public à la Cour et à ses services;
3. améliorer la prestation des services;
4. rehausser l'indépendance judiciaire de la Cour.

Ces objectifs visent **également** à garantir la réalisation de notre priorité ultime pendant l'exercice 1997-1998, soit de compléter le renouvellement de nos services tel qu'indiqué dans le rapport sur le rendement ministériel de l'année dernière.

## **Défis au chapitre de la gestion du changement**

La création du nouveau Service, annoncée par la Ministre de la Justice, l'honorable Anne McLellan, le 25 juin dernier, ainsi que l'implantation de notre nouveau système de gestion des appels auront des répercussions majeures sur la structure de la Cour et ses employés. Nous prévoyons que cette période de transition perturbera considérablement les opérations de la Cour en plus de créer un climat d'insécurité au sein de l'organisme. Afin de maintenir le cap et d'assurer un minimum de stabilité pendant cette période de changement organisationnel, nous devons être vigilants. Nous mettrons sur

piéd un programme efficace de gestion du changement afin de nous aider à relever les défis qui nous attendent au cours des prochains mois. Ce programme comprendra entre autres des stratégies pour faciliter la transition des employés dans la nouvelle organisation, ainsi que des plans détaillés en matière de ressources humaines et de communications.

## **Organisation du ministère**

La Cour, dont l'administration centrale est située à Ottawa, se compose du juge en chef, du juge en chef adjoint, de 19 autres juges, plus trois juges surnuméraires. Afin de contribuer à l'audition des appels, le juge en chef peut, avec l'autorisation du gouverneur en conseil, nommer des juges suppléants. Il y a maintenant 10 juges suppléants à la Cour.

Le juge en chef est la personne responsable de la répartition du travail entre les juges et de l'affectation de chaque juge pour chacune des séances de la Cour. La Cour a des bureaux régionaux à Montréal, Toronto et Vancouver. De plus, elle partage des locaux avec la Cour fédérale du Canada à Edmonton, Calgary, Winnipeg, Québec, Halifax et Fredericton. En ce qui a trait aux appels interjetés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la Cour peut siéger à environ 40 lieux d'audition au Canada. Pour ce qui est des appels relatifs à l'assurance-emploi, la Cour peut siéger à plus de 80 lieux d'audition au Canada.

Le greffier, qui est l'adjoint du commissaire à la magistrature fédérale en vertu des pouvoirs qui lui sont délégués par le paragraphe 76(2) de la *Loi sur les juges*, est l'administrateur général de la Cour canadienne de l'impôt. Le commissaire à la magistrature fédérale relève du ministre de la Justice. Le greffier, en tant que fonctionnaire principal de la Cour, est responsable de l'administration de la Cour.

### **. Description des secteurs d'activités**

#### *Introduction*

La structure par secteur d'activité décrite ci-dessous a reçu l'approbation du Conseil du Trésor dans le document intitulé Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR).

La Cour compte un secteur d'activité principale (le greffe) et deux secteurs de services suivants : Gestion des appels et Services intégrés.

#### *Description*

Le greffe de la Cour canadienne de l'impôt fournit une gamme de services à la Cour par l'intermédiaire des secteurs de services suivants : **Gestion des appels** et **Services intégrés**.

## 1. Gestion des appels

Ce secteur de services fournit aux parties aux litiges des renseignements et des conseils sur les règles de pratique et de procédure de la Cour et offre aux juges de la Cour des services d'établissement ordonné et efficace du rôle des audiences.

## 2. Services intégrés

Ce secteur de services offre un soutien au greffe au chapitre des finances, de l'administration, de la sécurité, de la bibliothèque, de la gestion des installations, des ressources humaines et des technologies de l'information.

## Partie III : RENDEMENT DU MINISTÈRE

Cour canadienne de l'impôt

Dépenses prévues	10 900 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>11 200 000 \$</i>
<b>Dépenses réelles en 1997-1998</b>	<b>11 200 000 \$</b>

### Attentes en matière de rendement

Tel qu'identifié dans notre dernier rapport sur le rendement ministériel, des compressions budgétaires constantes et un système automatisé de gestion des appels désuet et coûteux à maintenir ont amené la Cour à effectuer, en 1995, une étude stratégique sur l'efficacité de sa gestion de l'information. Les résultats de cette étude sont venus confirmer qu'il était nécessaire d'améliorer les opérations de la Cour si elle voulait respecter son engagement de **fournir au public un processus d'appel accessible et efficace**. Le renouvellement des services de la Cour est alors devenu la priorité ultime depuis l'exercice financier de 1996-1997. La Cour poursuivra l'atteinte de cette priorité au cours de la prochaine année. À cette fin, nous tenterons de trouver des processus et des systèmes novateurs, grâce auxquels nous continuerons de prendre des décisions équitables et efficaces et d'offrir des services expéditifs. Nous nous efforcerons de rendre nos renseignements et nos processus plus compréhensifs et accessibles en investissant sagement dans des technologies de pointe. Nous nous attacherons à accroître la confiance du public dans le système judiciaire en augmentant la reddition de comptes, sans toutefois compromettre le principe fondamental de l'indépendance judiciaire. Nous mettrons en oeuvre un système complet de mesure du rendement et de normes de service, ce qui devrait favoriser à la Cour une culture fondée sur les résultats et le service à la clientèle. Le tableau suivant illustre de façon succincte nos principaux engagements en matière de résultats.

## **Tableau des principaux engagements en matière de résultats**

### **La Cour canadienne de l'impôt (CCI)**

<b>pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :</b>	<b>qui se manifeste par :</b>	<b>réalisations signalées dans :</b>
Un traitement équitable des justiciables et une gestion efficace des fonds publics par l'entremise d'une cour d'archives efficace pour l'audition de causes en matière d'impôt sur le revenu et d'autres programmes fédéraux comme le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et la sécurité de la vieillesse	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ un processus d'appel rentable qui respecte les délais</li><li>♦ un niveau de satisfaction du client, mesuré en fonction de normes de services convenues, en ce qui concerne le processus d'appel et les conseils d'experts portant sur les pratiques et les procédures de la Cour</li><li>♦ l'égalité d'accès pour tous ceux et celles faisant appel à la Cour canadienne de l'impôt</li><li>♦ une administration efficace et efficiente de la Cour</li></ul>	<p>Les parties II et III du Rapport ministériel sur le rendement</p> <p>Les parties II et III du Rapport ministériel sur le rendement</p> <p>La partie III du Rapport ministériel sur le rendement</p> <p>Les parties II, III et IV du Rapport ministériel sur le rendement</p>

## **Réalisations du ministère en matière de rendement**

### **. Le renouvellement du processus d'appel**

La technologie est devenue un facteur essentiel à la réussite de la mission de la Cour. Notre système de gestion des appels actuel est désuet et non conforme aux critères de l'an 2000. Notre système de gestion des appels a été placé sur la liste des missions critiques du gouvernement du Canada. La Cour a de toute urgence besoin de renseignements fiables et exacts pour rendre ses opérations plus efficaces et évaluer l'incidence des modifications futures apportées aux lois ou règles de procédure de la Cour. De plus, notre système rend quasi impossible la cueillette de données fiables sur la réalisation de nos principaux engagements. On a établi dans le cadre de notre priorité ultime de renouvellement de nos services qu'un nouveau système intégré de traitement des appels devait être acquis, afin de rendre notre processus d'appel moins onéreux, plus productif et mieux adapté aux besoins des clients. Le Conseil du Trésor a répondu positivement à notre requête en nous accordant les fonds nécessaires.

Grâce à l'obtention d'un prêt de 1 300 000 \$ pour l'année 1998-1999 et de 900 000 \$ en 1999-2000, nous travaillons activement depuis plusieurs mois au développement d'un nouveau Système de gestion des appels. Notre nouveau système, connu sous le nom de Système des appels Plus (SAP) doit entrer en opération en décembre 1998. Ce nouveau système nous permettra de surmonter les problèmes techniques liés à l'an 2000 tout en nous offrant l'occasion de renouveler nos services. L'utilisation d'une technologie de pointe favorisant une application conviviale nous assurera un meilleur accès à l'information relative aux appels.

Nous prévoyons que la mise en oeuvre de notre nouveau processus d'appel nous permettra de réaliser d'importants bénéfices pour nos clients, nos partenaires et l'organisation. Les bénéfices escomptés sont :

#### *1. Pour nos clients*

. Classement électronique et transmission électronique des documents

La Cour canadienne de l'impôt sera bientôt en mesure d'accepter des documents acheminés électroniquement et de les classer également par voie électronique.

. Accès électronique à nos services

Nos clients seront en mesure d'obtenir de l'information générale sur le processus d'appel et d'interjeter appel par le biais d'Internet, par télécopieur ou à l'un des comptoirs de service de la Cour.

## *2. Pour nos partenaires*

La Cour canadienne de l'impôt est déterminée à travailler avec ses partenaires (ministère de la Justice, Revenu Canada et Développement des ressources humaines Canada) sans compromettre son indépendance judiciaire. Travailler ensemble signifie de meilleures et de plus fréquentes interactions avec nos partenaires et une amélioration constante de nos processus de consultation et de communication.

Au nombre des avantages de cette collaboration, nous retrouvons un service d'appels plus accessible, abordable et efficace qui répond mieux aux besoins des clients.

Notre nouveau Système des appels Plus nous permettra d'améliorer nos relations de travail et d'offrir de meilleurs services à nos clients.

## *3. Partager de l'information de base sur les appelants*

Un des principaux atouts du nouveau système est qu'il nous permet d'envoyer les décisions de la Cour électroniquement aux appelants, à Revenu Canada, au ministère de la Justice, ainsi qu'aux intervenants.

## *4. Accès au calendrier des séances de la Cour canadienne de l'impôt*

La Cour sera éventuellement en mesure de rendre accessible électroniquement le calendrier des séances aux avocats du ministère de la Justice et aux représentants des appelants. Cette information comprendra l'endroit où la séance se tiendra et le registre des appels.

## *5. Cour fédérale du Canada*

Les décisions finales de la Cour fédérale pourront également être acceptées électroniquement.

## *6. Pour l'organisation*

- accroître la productivité de nos employés grâce à une diminution des risques de panne des systèmes
- fournir plus rapidement aux gestionnaires de l'information de gestion plus précise qui améliorera la qualité des prises de décisions
- réduire le risque d'erreurs, le dédoublement et rationaliser le travail
- éliminer les retards causés par les distances et l'absence d'accès à l'information entre l'Administration centrale et les bureaux régionaux
- maximiser l'utilisation de la technologie disponible



## **. Respect des délais prescrits**

Nous évaluons que le règlement des différends en matière d'impôt sur le revenu peut générer des recettes fiscales de l'ordre 1,3 milliard de dollars. Une des priorités de la Cour est de traiter efficacement le plus grand nombre d'appels possible dans les plus brefs délais et à moindre coût. Nous contribuons ainsi au déblocage de ces fonds pour le gouvernement du Canada tout en veillant à ce que l'argent des contribuables soit utilisé à bon escient.

Afin d'assurer un règlement rapide des appels, la *Loi sur la Cour canadienne de l'impôt* et les règles prises en application de celle-ci prescrivent des délais afin d'assurer le déroulement rapide des appels sous le régime de la procédure informelle. Ces appels sont entendus et tranchés en moyenne dans les six mois environ de la date du dépôt de la réponse à l'avis d'appel. Sous le régime de la procédure générale, la Cour prévoit la tenue d'audiences sur l'état de l'instance si un appel a été inactif pendant six mois après la clôture des actes de procédures. Au cours de l'audience sur l'état de l'instance, la Cour fixe des délais pour les étapes de l'appel qui restent et fixe la date de l'audience.

Grâce à notre nouveau système automatisé des appels, il nous sera possible de recueillir des données qui nous permettront de déterminer la durée d'un appel. Avec ces données, nous pourrions déterminer avec exactitude le degré de conformité aux délais prescrits et mieux cerner les étapes du processus des appels qui pourront dorénavant être simplifiées ou éliminées.

## **. Litiges**

Tel qu'identifié dans notre dernier rapport sur le rendement ministériel, la Cour a lancé un projet spécial visant à réduire l'arriéré d'appels en matière d'assurance-chômage. Le projet a débuté en 1995-1996 et a bénéficié de financement supplémentaire depuis ce temps. Le nombre d'appels interjetés semble avoir atteint son plus haut niveau au cours de l'exercice 1995-1996, mais la diminution du nombre de nouveaux appels interjetés a été plus lente que prévue. L'arriéré d'appels à la fin de l'exercice 1998-1999 aura diminué de 900 si on le compare à celui qui existait au début de ce projet. En février 1998, le Conseil du Trésor a renouvelé son appui à ce projet en approuvant un financement supplémentaire de 827 000 \$ pour 1998-1999, afin de permettre à la Cour de diminuer davantage le nombre de causes d'assurance-emploi et d'entendre ces causes dans un délai raisonnable. Le Conseil du Trésor a également approuvé, à certaines conditions, le financement de ce projet jusqu'à l'année financière 2000-2001. De plus, la fusion des fonctions de sténographe et de greffier audiencier a engendré des économies de l'ordre de 100 000 \$. Cette initiative a été lancée en vue de réduire les frais de litige.

## **. Service à la clientèle**

### *Satisfaction des clients*

La Cour reconnaît depuis toujours l'apport important des clients dans l'amélioration de ses processus et pratiques. C'est pourquoi, dans le cadre de nos efforts en vue d'améliorer nos services et d'élaborer des produits de qualité, nous avons effectué au cours de l'année un mini-sondage auprès de nos clients. Le but du sondage visait a) à évaluer l'importance des services fournis par la Cour; b) à évaluer le niveau de satisfaction à l'égard des services que nous offrons; et, c) à évaluer notre performance globale dans le traitement des dossiers de nos clients. Les résultats révèlent qu'en règle générale nos clients considèrent l'indépendance judiciaire de la Cour comme un facteur très important. Par ailleurs, ils se déclarent très satisfaits des services offerts par la Cour.

Ce mini-sondage nous permettra, au cours de la prochaine année, de raffiner nos techniques de recherche de données afin de mieux roder notre questionnaire et d'améliorer le processus de rétroaction. Nous serons ainsi mieux en mesure d'élaborer des normes de services qui tiendront compte des besoins réels de nos clients.

### *Accès à l'information*

Au cours des dernières années, le nombre de demandes d'accès à l'information juridique présentées par nos clients a augmenté. Afin d'améliorer la qualité, l'accessibilité et l'efficacité de ses services et pour répondre aux besoins de ses clients, la Cour dispose maintenant d'un site Web qui permet aux utilisateurs d'avoir accès rapidement à des informations se rapportant à la Cour. Notre site reçoit en moyenne plus de 7 500 visites par mois. Les décisions de la Cour devraient être accessibles sur Internet dès avril 1999. Dans un proche avenir, nos clients seront également en mesure de déposer un appel par le biais de notre site Internet.

Nous travaillons également à l'élaboration d'une vaste gamme d'outils de communication tels un bulletin traitant des affaires de la Cour, une trousse d'information décrivant le mandat, la vision, la mission ainsi que les différents services offerts par la Cour ainsi qu'un dépliant sur les procédures générale et informelle. Ces outils de communication permettront à la Cour de renseigner plus efficacement sa clientèle ainsi que les membres des délégations internationales en visite au Canada.

La Cour canadienne de l'impôt reconnaît aussi le rôle incroyable que joue la technologie dans l'amélioration de l'accès à la justice, en permettant des recours plus rapides devant les tribunaux et, en conséquence, en faisant réaliser des économies aux clients et aux tribunaux en général. Dans le cadre de notre projet prioritaire de renouvellement des services, la Cour se donne comme objectif de mettre en oeuvre, d'ici les trois prochaines années, un système de dépôt électronique des documents de la Cour. Le dépôt électronique assurera une meilleure circulation de l'information entre la Cour et ses clients et nous permettra de réaliser des économies significatives. De plus, le dépôt électronique

réduira les coûts pour les appelants, accélérera l'échange d'information entre les parties et assurera un accès rapide de l'information à tous les Canadiens et Canadiennes. La capacité de la Cour de répondre aux demandes d'information sera ainsi grandement améliorée et plus économique. Cela nous offrira de nouvelles possibilités pour rationaliser et améliorer notre processus d'appel et le processus administratif interne de la Cour. Des modifications à la *Loi de l'impôt sur le revenu* et aux règles de la Cour canadienne de l'impôt sont requises avant d'aller de l'avant avec cette initiative.

### **. Cadre de gestion du rendement**

La Cour canadienne de l'impôt est déterminée à accroître son efficacité et son efficience grâce à une meilleure reddition des comptes. Pour donner suite à l'engagement pris dans son Rapport sur le rendement publié à l'automne de fournir une information plus détaillée sur le rendement dans ses prochains rapports annuels et de favoriser à la Cour une culture axée sur la mesure du rendement, la Cour canadienne de l'impôt a procédé à l'élaboration d'un cadre de gestion du rendement lors d'une séance de travail de la haute direction. Dans le cadre de cette initiative, les principaux secteurs de rendement et les indicateurs connexes ont été cernés. La mise en place du cadre de gestion du rendement s'étalera sur une période de deux à trois ans. Les indicateurs et les stratégies de mesure connexes seront affinées au fur et à mesure que nous mettrons en œuvre le nouveau système intégré de traitement des appels et que nous acquerrons de l'expérience dans l'art du suivi du rendement et de l'établissement de rapports à cet égard. D'ici la mise en œuvre de ce nouveau système en décembre 1998, la Cour ne peut fournir de données quantitatives sur la réalisation de ses principaux engagements. Ainsi, pour l'exercice 1997-1998, l'information fournie sur le rendement est plutôt qualitative. Toutefois, dans le cadre de son objectif d'améliorer le processus de responsabilisation, la Cour commencera à recueillir des données sur les réalisations dans ces secteurs de rendement au début de l'exercice 1999-2000. Les données permettront à la direction de cerner systématiquement les points faibles et vulnérables de l'organisation, puis de préciser des mesures correctives. Elles fourniront en outre, dans les prochains rapports sur le rendement, des indications de la mesure dans laquelle la Cour s'acquitte des principaux engagements en matière de résultats qu'elle a pris envers les Canadiens et Canadiennes.

La Cour canadienne de l'impôt utilise le Système financier ministériel commun (SFMC), et elle prévoit avoir accès aux nouveaux systèmes centraux au cours de l'exercice 1999-2000. Nous devrions élaborer des politiques en matière de comptabilité d'exercice au cours de l'exercice 1999-2000 et mettre le nouveau système en place le 1<sup>er</sup> avril 2001 ou avant. Le personnel recevra la formation nécessaire en comptabilité et en gestion financière et apprendra à utiliser les systèmes ministériels rattachés au nouveau système central dès que les cours seront offerts. En raison de notre petite taille, nous aurons peut-être besoin de l'aide des organismes centraux ou de celle des plus gros ministères pour former notre personnel.

## **. Administration de la Cour**

### *Bureautique*

Étant donné que la plupart des fonctions de gestion seront intégrées au nouveau Système des appels Plus (SAP), il est important que l'environnement technique du SAP soit bien appuyé par l'environnement technique global de la Cour. À cette fin, nous sommes actuellement en train de passer d'un réseau local Banyan (ZRL) au Microsoft NT LAN. Le changement nous permettra d'augmenter nos capacités de communication avec nos bureaux régionaux de façon à faciliter le fonctionnement et l'amélioration continue du nouveau SAP. Ce changement assurera une meilleure intégration de nos divers produits, permettra un soutien durable, un meilleur rendement et une plus grande souplesse dans l'avenir.

### *Changements organisationnels*

Dans le cadre du renouvellement de nos services, nous avons été amenés à repenser nos façons de faire et à revoir nos structures actuelles. À la lumière de cet examen, nous avons reconnu l'importance de la recherche en matière juridique afin de permettre à la Cour d'être continuellement à l'affût de tout ce qui se passe dans ce domaine et ce, dans le but ultime de rendre son processus d'appel plus efficace et économique. Un nouveau service en matière de recherche juridique vient d'être mis sur pied. Au cours des derniers mois, nous avons modifié notre structure organisationnelle de façon à nous conformer à cette nouvelle philosophie. Ces modifications seront reflétées dans la prochaine mise à jour de la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation.

La création du service d'administration des tribunaux aura des répercussions majeures sur la structure et les employés de la Cour canadienne de l'impôt. Afin de minimiser l'impact de ces changements sur les employés et nos clients pendant cette période de transition et d'insécurité, des stratégies pour une gestion efficace du changement ont été arrêtées et seront mises en oeuvre au cours des prochains mois.

## Partie IV : RENDEMENT FINANCIER

### Tableau 1. Sommaire des crédits approuvés

#### Autorisations pour 1997-1998 - Partie II du Budget des dépenses

#### Besoins financiers par autorisation (millions de dollars)

Crédits	Budget principal 1997-1998	Autorisations Totales 1997-1998	Réel 1997-1998
45 Programme - Greffe de la Cour canadienne de l'impôt Dépenses de fonctionnement <sup>1</sup>	10,9	11,2	11,2
<b>Total pour le ministère</b>	10,9	11,2	11,2

### Tableau 2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1997-1998

#### (millions de dollars)

Activité	ETP	Frais de fonction- nement <sup>1</sup>	Capital	Subventions et contributions votées	Sous-total : Dépenses votées brutes	Subventions et contributions législatives	Dépenses brutes totales	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes totales
Greffe de la Cour	126	10,9	-	-	10,9	-	10,9	-	10,9
<i>autorisations totales</i>	126	11,2	-	-	11,2	-	11,2	-	11,2
<b>réels</b>	<b>119</b>	<b>11,2</b>	-	-	<b>11,2</b>	-	<b>11,2</b>	-	<b>11,2</b>
Totals	126	10,9	-	-	10,9	-	10,9	-	10,9
<i>autorisations totales</i>	126	11,2	-	-	11,2	-	11,2	-	11,2
<b>réels</b>	<b>119</b>	<b>11,2</b>	-	-	<b>11,2</b>	-	<b>11,2</b>	-	<b>11,2</b>
Autres recettes et dépenses									
Recettes à valoir sur le Trésor									(0,5)
<i>autorisations totales</i>									(0,4)
<b>réels</b>									<b>(0,4)</b>
Coûts des services fournis par d'autres ministères									3,1
<i>autorisations totales</i>									3,1
<b>réels</b>									<b>3,1</b>
Coût net du programme									13,5
<i>autorisations totales</i>									13,9
<b>réels</b>									<b>13,9</b>

Note : Les chiffres en caractères gras indiquent les dépenses et recettes réelles en 1997-1998

1. Les frais de fonctionnement incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés

Tableau 3. Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles  
(millions de dollars)

Activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Total Prévu 1997-1998	Autorisation s totales 1997-1998	Réel 1997-1998
Greffé de la Cour canadienne de l'impôt	11,4	11,4	10,9	11,2	11,2
Total	11,4	11,4	10,9	11,2	11,2

Les tableaux 4 et 5 ne s'appliquent pas à la Cour canadienne de l'impôt.

Tableau 6. Recettes à valoir sur le trésor (rvt)

(millions de dollars)

Activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Total Prévu 1997-1998	Réel 1997-1998
Greffé de la Cour canadienne de l'impôt	0,5	0,5	0,5	0,4
Total des recettes à valoir sur le Trésor	0,5	0,5	0,5	0,4

Les tableaux 7 à 15 ne s'appliquent pas à la Cour canadienne de l'impôt.

## Partie V : AUTRES RENSEIGNEMENTS

### Personnes-ressources

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le volet planification stratégique de ce document, vous pouvez communiquer avec :

Diane Potvin  
Directrice de la Planification stratégique et des Communications  
Cour canadienne de l'impôt  
200, rue Kent, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0M1

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le volet finances de ce document, vous pouvez communiquer avec :

Bruce Shorkey  
Directeur des Finances et de la Gestion du matériel  
Direction générale des services intégrés  
Cour canadienne de l'impôt  
200, rue Kent, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0M1

### **Compétence de la Cour canadienne de l'impôt**

La Cour canadienne de l'impôt a vocation à connaître les litiges découlant de l'application des lois suivantes :

<i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>	L.R.C. (1985), ch. 1 (5 <sup>e</sup> suppl.), modifiée
<i>Régime de pensions du Canada</i>	L.R.C. (1985), ch. C-8, modifiée
<i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i>	L.R.C. (1985), ch. O-0, modifiée
<i>Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers</i>	L.R.C. (1985), ch. P-12, modifiée
<i>Loi sur l'assurance-chômage (abrogée)</i>	L.R.C. (1985), ch. U-1, modifiée
<i>Loi sur l'assurance-emploi (Partie III)</i>	L.C. 1996, ch. 23, modifiée
<i>Loi sur la taxe d'accise (Partie IX)</i>	L.R.C. (1985), ch. E-15, modifiée
<i>Loi sur l'exportation et l'importation de biens culturels</i>	L.R.C. (1985), ch. C-51, modifiée
<i>Loi sur les anciens combattants</i>	L.R.C. (1985), ch. W-3, modifiée
<i>Loi sur les avantages liés à la guerre pour les anciens combattants de la marine marchande et les civils</i>	L.R.C. (1985), ch. C-31, modifiée
<i>Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)</i>	L.C. 1995, ch. 18, modifiée