

Agence du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Le ministre du Revenu national

Le contenu du présent *Rapport sur le rendement* est tiré du *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2008-2009*. Le ministre du Revenu national dépose le Rapport annuel de l'ARC au Parlement selon les exigences de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Le Rapport sur le rendement et le Rapport annuel de l'ARC contiennent des renseignements détaillés et l'avis de la vérificatrice générale du Canada sur les états financiers de l'ARC. Pour obtenir d'autres renseignements sur le Rapport annuel de l'ARC, visitez le site Web de l'ARC à l'adresse www.arc.gc.ca ou écrivez au directeur, Division de la planification et de d'établissement du Rapport annuel, Direction de la planification et de la régie de l'entreprise et de la mesure, Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, Agence du revenu du Canada, Édifice Connaught, 555, avenue MacKenzie, Ottawa ON Canada K1A 0L5.

Table des matières

Section I : Aperçu de l'Agence	5
Message du ministre	5
Message du commissaire et premier dirigeant.....	6
Raison d'être	8
Prestations offertes aux Canadiens	8
Analyse des risques.....	9
Évaluation de nos résultats	9
Notre Architecture des activités de programme.....	10
Sommaire de performance	11
Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada	11
Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques.....	13
Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique.....	26
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1).....	26
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)	31
Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3).....	34
Observation en matière de déclaration (AP4).....	37
Appels (AP5)	41
Programmes de prestations (AP6)	45
Services internes (AP7)	49
Section III : Renseignements supplémentaires	51
Énoncé de responsabilité de la direction.....	51
Principales données financières	55
Tableaux électronique.....	58

Section I : Aperçu de l'Agence

Message du ministre



L'Agence du revenu du Canada (ARC) touche quotidiennement la vie des Canadiens, en administrant un régime fiscal solide, équitable et souple, qui est devenu la pierre angulaire de la prospérité de notre pays et le fondement de notre structure sociale.

Cette année, l'ARC célèbre ses 10 ans à titre d'agence gouvernementale, une période marquée par l'innovation et l'amélioration continue des services offerts aux Canadiens et aux entreprises.

Je suis fier de la collaboration remarquable de l'ARC avec le ministère des Finances Canada et les institutions financières de partout au pays, dans le cadre du lancement récent du compte d'épargne libre d'impôt (CELI), la plus importante innovation fiscale depuis une génération.

Nous privilégions l'excellence dans l'exécution des programmes en veillant à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôts au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En particulier, nos activités d'observation comprennent des mesures visant à lutter contre la planification fiscale abusive, c'est-à-dire les arrangements qui vont au-delà de ce qui est considéré comme acceptable en termes de planification fiscale.

L'ARC s'efforce de stimuler les entreprises et l'économie canadienne. Nous réduisons les formalités administratives pour les entreprises, ce qui a une incidence sur leur rentabilité et leur productivité. Il s'agit d'un effort important, particulièrement en cette période économique difficile.

« Ensemble, nous nous assurons que les Canadiens jouissent d'un régime fiscal souple et novateur, qui est accessible et équitable envers les contribuables et qui soutient la compétitivité de nos entreprises dans le marché international. »

En tant qu'administrateur du crédit d'impôt à l'investissement pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE), qui est considéré comme l'un des meilleurs encouragements à la recherche et au développement dans le monde,

l'ARC contribue à la concurrence internationale des entreprises canadiennes. En plus de fournir plus de 4 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 18 000 entreprises, nous renforçons nos ressources administratives afin d'accroître l'accessibilité d'un plus grand nombre d'entreprises canadiennes à la RS&DE.

Les étapes que nous prenons afin d'aider les particuliers et les entreprises contribueront à maintenir le niveau de confiance élevé des Canadiens envers l'ARC. Alors que nous entamons notre deuxième décennie en tant qu'agence, nous continuerons d'améliorer nos services et de répondre aux divers besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

J'ai l'honneur et le privilège de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009* de l'Agence du revenu du Canada.

Le ministre du Revenu national et ministre d'État
(Agriculture et Agroalimentaire),

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député

Message du commissaire et premier dirigeant



À titre de commissaire et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada (ARC), je suis fier de faire partie d'une organisation de la fonction publique aussi exceptionnelle au moment où elle célèbre son dixième anniversaire. Avec un peu de recul, je me sens inspiré par tout le chemin que nous avons parcouru et tout ce que nous avons accompli au cours de la dernière décennie. Nous nous sommes engagés dans un programme de changement en vue d'apporter des nouvelles idées dans notre façon de fonctionner et d'offrir des services aux Canadiens. Même si nous sommes reconnus pour notre innovation et notre engagement à l'égard de l'excellence du service, nous sommes conscients que nous ne pouvons pas simplement miser sur nos réalisations passées – nous pouvons toujours nous améliorer.

Réaliser notre vision

Notre vision est d'être un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, en fournissant un service et une valeur sans égal à nos clients et en offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à nos employés.

« L'Agence du revenu du Canada est l'une des plus importantes organisations de service au pays. Nous faisons des affaires avec plus de Canadiens que tout autre ministère ou organisme du gouvernement. »

Afin de réaliser notre vision, nous avons poursuivi deux objectifs primordiaux – l'excellence dans l'exécution des programmes et l'excellence en milieu de travail. Pour ce qui est de l'excellence dans l'exécution des programmes, nous avons respecté, voire dépassé bon nombre de nos objectifs. Par exemple, il est maintenant plus facile pour les gens de nous rejoindre par nos services téléphoniques; nous

avons travaillé étroitement en partenariat avec nos homologues en Alberta, en Ontario et au Québec afin de recouvrer plus d'un demi-milliard de dollars en impôts provenant d'arrangements de planification fiscale abusive inacceptables au-delà des frontières provinciales; nous avons étendu les options électroniques offertes aux entreprises en vue d'inclure IMPÔTNET TPS/TVH; et nous avons une fois de plus atteint de très solides résultats en ce qui a trait à l'exécution des programmes de prestations.

Quant au second objectif primordial – l'excellence en milieu de travail – nous avons élaboré et mis en œuvre le premier stade de notre Plan de l'effectif de l'ARC, qui a entièrement intégré la planification des ressources humaines et des activités. Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de relever les défis énoncés dans le plan. Le 31 mars 2009, nous avons publié le deuxième stade de notre Plan des effectifs de l'Agence (de 2009-2010 à 2011-2012), qui est harmonisé avec notre Plan d'entreprise pour la même période.

Dans l'ensemble, les résultats de 2008-2009 concernant l'administration des programmes fiscaux et de prestations demeurent solides. La plupart des contribuables ont produit leurs déclarations et ont remis des montants payables dans le délai prévu. De même, la plupart des sociétés imposables ont remis des montants payables.

Cependant, nous devons nous assurer qu'un plus grand nombre de sociétés imposables nous remettent à temps les déductions à la source qu'ils perçoivent au nom de leurs employés. Compte tenu de tous nos résultats, je demeure convaincu que nous pourrions relever à long terme les défis liés aux principaux secteurs à risque élevé, dans le but de réaliser notre vision.

Progrès sur les priorités

Nous avons en place un programme de changement ambitieux en vue de répondre aux nombreux défis auxquels nous faisons face. Au cours de 2008-2009, nous avons réalisé d'importants progrès dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'excellence, dont voici quelques exemples.

Renforcer le service – En décembre 2008, nous avons lancé notre Stratégie de services complète. Cette stratégie est le fruit d'une collaboration soutenue avec les intervenants internes partout au pays, dont l'objectif commun consiste à travailler d'une manière intégrée et horizontale dans le but d'élaborer nos produits et services et d'en assurer la prestation.

Améliorer nos efforts en vue de résoudre les cas d'inobservation – Nous avons effectué un deuxième examen de l'observation au cours de la dernière année. Comme dans le cas du premier examen, ce processus d'examen nous a permis de cerner cinq secteurs prioritaires présentant un risque élevé : la planification fiscale abusive, l'économie clandestine, l'observation en matière de paiement, l'inobservation intentionnelle et la contrebande du tabac. D'autre part, nous avons poursuivi la mise en œuvre du Plan d'action de la Stratégie d'observation en matière de prestations au moyen de recherches et d'analyses sur les questions d'exécution et de dissuasion, dans un effort visant à comprendre et à évaluer les prestations et les crédits à risque.

Renforcer la confiance – Notre cadre des plaintes liées au service a récemment rendu les mécanismes de recours plus complets. Ce cadre a comme fondement la Charte des droits du contribuable, qui a été élargie afin d'inclure huit droits liés au service. Par ailleurs, ce cadre comprend notre Programme des plaintes liées au service, qui offre aux contribuables un processus de résolution officiel des plaintes relatives aux erreurs, aux délais injustifiés et à d'autres questions liées au service.

« **Nous ne sommes plus uniquement le percepteur des impôts du gouvernement – nous sommes devenus une administration de l'impôt et des prestations à grande échelle qui offre des services et assure un soutien à un vaste éventail de clients du secteur public.** »

Entretenir des relations efficaces – La force de nos efforts collaboratifs a été démontrée très récemment par la signature d'un Protocole d'entente en vue de l'harmonisation de la taxe de vente de l'Ontario, la deuxième initiative d'harmonisation entreprise avec l'Ontario. La mise en œuvre de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés s'est déroulée comme prévu – à temps et selon le budget.

Réalisation de notre mandat

Le but général de l'ARC consiste à exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et d'assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Nos employés sont reconnus pour effectuer leurs tâches avec intégrité et professionnalisme. Nous sommes une organisation hautement visible – qui touche la vie de l'ensemble des Canadiens – et nous sommes tous très fiers de l'excellente réputation que nous avons acquise. Le fait que nous ayons répondu une fois de plus aux priorités du gouvernement avec efficacité et exactitude en dit long sur le professionnalisme et le dévouement de notre effectif.

« **L'ARC est connue comme une organisation moderne et dynamique, ayant une tradition d'innovation et de changement technologique.** »

Dans un proche avenir, nous devons travailler à consolider nos partenariats avec les ministères fédéraux, les provinces et les territoires pour nous assurer que les gens saisissent bien le lien entre, d'une part, la responsabilité sociale inhérente au fait de payer des impôts et,

d'autre part, les droits civils et les prestations dont nous jouissons au Canada. Nous maintiendrons notre forte présence internationale au sein d'organisations comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux en vue de participer à l'avancement de protocoles et de pratiques permettant d'orienter le travail des administrations fiscales partout dans le monde.

Nous chercherons des possibilités de diminuer le fardeau administratif et l'ensemble des coûts du gouvernement et miserons sur notre position de chef de file en matière de services novateurs et d'employeur distinct dans le but d'établir une culture de milieu de travail fondée sur la gestion intelligente du risque et l'innovation.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

William V. Baker

Raison d'être

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a pour mandat d'exécuter les programmes fiscaux et de prestations et d'autres programmes au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.

Le Parlement a établi l'ARC pour qu'elle puisse remplir le mandat par les moyens suivants :

- offrir un meilleur service aux Canadiens;
- exécuter de manière plus efficiente et plus efficace les programmes gouvernementaux;
- favoriser des relations de travail plus étroites avec les provinces et les autres ordres de gouvernement pour qui l'ARC exécute des programmes, et une meilleure responsabilisation.

Le mandat de l'ARC révèle le rôle important qu'elle joue dans la vie des Canadiens. L'ARC contribue à deux des résultats stratégiques du Gouvernement du Canada : *Organisations fédérales qui soutiennent tous les ministères et organismes*, et *Sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens*.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exerce son mandat à l'intérieur d'un cadre complexe de lois promulguées par le Parlement, ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Nous avons perçu plus de 366 milliards de dollars en 2008-2009 pour le compte du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et des Premières nations.

Prestations offertes aux Canadiens

Aucune organisation du secteur public ne touche quotidiennement autant que nous la vie d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'Agence du revenu du Canada (ARC). Chaque année, nous administrons des milliards de dollars en recettes fiscales et distribuons les versements de prestations exacts à des millions de Canadiens en temps opportun. Nous fournissons des prestations, des crédits et d'autres services connexes qui viennent en aide aux familles et enfants, aux ménages à revenu faible et modeste et aux personnes handicapées qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

Notre capacité à offrir des programmes et des services efficaces, rapides et exacts fait de nous un partenaire précieux pour les clients gouvernementaux.

Les deux objectifs stratégiques énumérés ci-dessous résument la contribution de l'ARC envers la société canadienne.

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
- Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

En plus d'administrer des programmes fiscaux et de prestations, nous avons administré la taxe de vente harmonisée pour le compte de trois provinces et vérifié les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'une vaste gamme de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, allant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous avons aussi offert d'autres services, comme notre Programme de compensation de dettes par remboursement, au moyen duquel nous avons aidé des

ministères fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Le présent Rapport sur le rendement évalue dans quelle mesure nous avons atteint ces résultats au cours de l'exercice 2008-2009. Tout compte fait, nos résultats indiquent que nous avons atteint nos deux résultats stratégiques.

Analyse des risques

L'objectif de notre Programme de la Gestion des risques de l'entreprise est de s'assurer que l'Agence élabore et met en œuvre une approche systématique et globale de la gestion des risques en tant qu'une fonction de gestion complètement intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

À l'appui de la gestion des risques de l'entreprise, les deux principaux produits émanant du Programme de GRE sont l'*Inventaire des risques de l'entreprise (IRE)* et le *Plan d'action de l'ARC* axé sur le risque. L'IRE présente un aperçu stratégique et de haut niveau des risques de l'Agence. La réponse de l'Agence à chaque risque de l'IRE est décrite dans un document, le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*.

En plus des efforts visant à harmoniser les renseignements sur les risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources, l'Agence s'efforce d'intégrer les renseignements sur les risques et les engagements en matière de risques dans d'autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et le régime de responsabilisation des cadres de direction.

Évaluation de nos résultats

Les résultats atteints par rapport à nos résultats stratégiques et à nos résultats escomptés ont été établis au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles viennent appuyer nos évaluations. Bien que nous ayons réalisé certains progrès quant à l'élaboration de solides indicateurs pour chaque mesure de nos résultats stratégiques et chacun de nos résultats escomptés, nous devons rendre chacun d'entre eux plus concrets et mesurables.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Rapport sur les plans et priorités 2008-2009* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints.

Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Lorsque des objectifs sont de nature numérique, ils sont énumérés à côté de chaque indicateur. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, du rendement historique, de la complexité des travaux concernés et des attentes des Canadiens.

Évaluation	Résultats
Atteint	Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.
En grande partie atteint	Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes .
Non atteint	Il y a des lacunes importantes dans les résultats, et nous n'avons pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes .

Notre Architecture des activités de programme

Notre Architecture des activités de programme précise nos activités de programme (AP) et montre de quelle façon elles se rapportent à nos résultats stratégiques. Ce cadre s'appuie sur la Structure de gestion, des ressources et des résultats établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada le 1^{er} avril 2005.

Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et qui sont souvent traitées comme une unité budgétaire.

Résultats stratégiques du gouvernement Canada

Les organisations fédérales qui soutiennent tous les ministères et organismes

La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens

Résultats stratégiques de l'Agence du revenu du Canada

Services fiscaux

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

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Activités de programme

Réaliser nos résultats escomptés, atteignant ainsi nos résultats stratégiques

AP1	AP2	AP3	AP4	AP5	AP6
Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de production de déclaration et de versement	Observation en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations
<i>Résultat escompté</i> Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements et à des services exacts et sont assurés d'une administration équitable du régime fiscal par une exécution responsable.	<i>Résultat escompté</i> Les déclarants reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation et un traitement des paiements exacts pour l'impôt sur le revenu des particuliers, l'impôt sur le revenu des sociétés, les déclarations de TPS/TVH, la taxe d'accise et d'autres prélèvements. De plus, des freins et contreponds existent afin de garantir l'observation des lois fiscales applicables.	<i>Résultat escompté</i> Les cas d'inobservation des exigences de production d'inscription et de versement de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> et d'autres lois sont déterminés et abordés et le niveau de la créance est géré afin de s'assurer que les contribuables paient leur juste part.	<i>Résultat escompté</i> Les vérifications, les examens, les examens obligatoires, les enquêtes, les divulgations volontaires et les poursuites judiciaires permettent de découvrir et d'aborder l'inobservation des exigences en matière de déclaration des lois administrées par l'Agence du revenu du Canada (ARC).	<i>Résultat escompté</i> Les contribuables bénéficient au bon moment d'un examen impartial des décisions contestées prises en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> , du <i>Régime de pensions du Canada</i> et de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> et reçoivent des mises à jour rapides pour les plaintes liées au service.	<i>Résultat escompté</i> Les bénéficiaires des prestations reçoivent des avis de détermination d'admissibilité et de paiement et ont accès, en temps opportun, à des renseignements qui sont exacts.

Sommaire de performance

Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2008-2009
Consultez chacune des activités de programme	Consultez chacune des activités de programme	Consultez chacune des activités de programme

(en milliers de dollars)	2007-2008	2008-2009				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
Activité de programme	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses ¹	Dépenses prévues ¹	Total des autorisations ²	Dépenses réelles ²	
Résultat stratégique 1 : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée						
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1) ³	985 885	350 466	365 745	622 654	604 987	Affaires gouvernementales
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) ⁴	871 315	839 090	864 698	940 057	884 967	Affaires gouvernementales
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3) ⁵	695 321	643 111	662 994	742 946	724 003	Affaires gouvernementales
Observation en matière de déclaration (AP4)	1 333 748	1 363 569	1 432 006	1 483 442	1 412 781	Affaires gouvernementales
Appels (AP5)	156 127	161 288	165 346	172 504	169 262	Affaires gouvernementales
Résultat stratégique 2 : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit						
Programmes de prestations (AP6) ⁶	380 563	379 837	384 414	409 059	402 656	Affaires économiques : la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Total	4 422 959	3 737 361	3 875 204	4 370 662	4 198 656	
Moins:						
Revenus non fiscaux						
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de <i>Loi sur l'ARC</i>	171 763	161 263	161 263	219 585	219 585	
Revenus non disponibles	44 014	S.O.	50 731	S.O.	51 074	
Plus :						
Coût des services reçus à titre gracieux	211 053	S.O.	244 069	S.O.	250 314	
Total des dépenses nettes pour l'Agence	4 418 235	S.O.	3 907 279	S.O.	4 178 311	
Note : Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement						

- 1 Les services internes (Activité de programme 7) ont été distribués comme suit aux six activités de programme sous les deux résultats stratégiques : Aide aux contribuables et aux entreprises, 9,75 %; Cotisations des déclarations et traitement des paiements, 23,83 %; Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations, 20,74 %; Observation en matière de déclaration, 36,99 %; Appels, 3,69 % et Programmes de prestations, 5 %.
- 2 Les services internes (Activité de programme 7) ont été distribués comme suit aux activités de programme sous les deux résultats stratégiques : Aide aux contribuables et aux entreprises, 11,47 %; Cotisations des déclarations et traitement des paiements, 22,60 %; Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations, 21,35 %; Observation en matière de déclaration, 35,38 %; Appels, 3,46 % et Programmes de prestations, 5,74 %.
- 3 Depuis 2007-2008, cette activité de programme comprend les paiements législatifs reliés au Bois d'oeuvre (603,6 millions de dollars en 2007-2008 et 180,5 millions de dollars en 2008-2009).
- 4 Comprend les paiements versés au Ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (140,7 millions de dollars en 2007-2008 et 131,7 millions de dollars en 2008-2009.)
- 5 Comprend les paiements versés aux agences de recouvrement privées (12,4 millions de dollars en 2007-2008 et 9,1 millions de dollars en 2008-2009).
- 6 Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (1,1 million de dollars en 2007-2008 et 0,9 million de dollars en 2008-2009); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (1,0 million de dollars en 2007-2008 et 0,5 million de dollars en 2008-2009); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (208,2 millions de dollars en 2007-2008 et 211,8 millions de dollars en 2008-2009).

Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
	3 875 204	4 370 662	4 198 656

Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP)

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalent temps plein (ETP)	40 774	39 757	1 017

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Comme on l'a indiqué dans notre *Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009*, nous avons centrés nos efforts au cours de la période de planification sur **l'amélioration des services, l'amélioration des efforts visant à traiter les cas d'inobservation, le renforcement de la confiance, et le maintien de l'efficacité des relations.**

Le tableau suivant précise les priorités stratégiques que nous avons recherchées en 2008-2009, nos résultats et la façon dont ces priorités viennent appuyer nos résultats stratégiques. Des détails supplémentaires concernant les réalisations par sous-activité liées à ces objectifs stratégiques sont fournis dans la Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique.

Priorités opérationnelles du taux	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2008-2009
Excellence dans l'exécution des programmes				
Renforcement du service	Permanente	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p><i>et</i></p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Notre organisation reconnaît la valeur des services dans la promotion de l'observation au sein d'un régime fiscal fondé sur l'autocotisation. En décembre 2008, nous avons lancé notre Stratégie de services complète. L'objectif de cette stratégie est de réaliser l'amélioration continue de la prestation de services, en offrant des services qui sont accessibles à l'ensemble des contribuables, tout en faisant la promotion de nos services électroniques.</p> <p>Les contribuables continuent de se fier au service assisté d'un agent. Par conséquent, l'utilisation de la voie de service téléphonique a augmenté au cours des dernières années. En 2008-2009 nous avons amélioré ce services et accessibilité des demandeurs. À la suite de ces mesures, le nombre des demandeurs capables de nous joindre par téléphone s'est accru.</p>
				<p>Nous avons fournir des services Internet améliorés. En 2008-2009 nous avons amélioré la Normalisation des sites Internet pour nos offres de service en ligne, introduit de nouvelles fonctions dans Mon dossier, amélioré les fonctions de comptabilité dans Mon dossier d'entreprise, et amélioré notre service Représenter un client.</p>
				<p>Nous avons concentré nos activités de sensibilisation sur les secteurs à risque élevé. Nous avons accru la sensibilisation pour promouvoir des niveaux d'observation plus élevés au sein de ces populations à protéger l'assiette fiscale du Canada.</p>

Priorités opérationnelles du taux	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2008-2009
				<p>Nous avons poursuivi nos occasions de visibilité qui ciblent ces segments précis de la population. Les trousse de renseignements et les séances d'information avaient pour but de mieux faire connaître nos programmes de prestations et d'encourager les particuliers admissibles à en faire la demande.</p> <p>En 2008-2009, nous avons mis la dernière main aux exigences opérationnelles afin de permettre le traitement des déclarations T2 harmonisées à compter du 1er avril 2009.</p>
Accroître nos efforts pour traiter l'inobservation	Permanente	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p><i>et</i></p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Nous avons maintenu notre orientation sur la diminution du niveau d'inobservation dans les secteurs à risque élevé – la planification fiscale abusive, l'observation en matière de TPS/TVH, l'économie clandestine, les non-déclarants et les non-inscrits ainsi que le recouvrement des recettes – en nous attardant aux causes profondes de ce comportement.</p> <p>Nous avons ciblé plus efficacement nos messages sur l'observation afin de fournir aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les risques et les conséquences de l'inobservation. Nous avons également augmenté et amélioré la couverture médiatique en ciblant des groupes de médias au moyen de renseignements particuliers qui les intéressaient. De plus, nous avons augmenté la connaissance et la sensibilisation du public à l'égard de nos activités liées à l'observation et à l'exécution, afin de donner au public la confiance que nous prenons des mesures contre ceux qui ne respectent pas les lois fiscales du Canada.</p> <p>Notre travail avec les partenaires internationaux nous permet de nous tenir au courant des différents types de produits financiers, de structures d'entreprise et de lois fiscales internationales qui évoluent en vue de répondre aux pratiques commerciales changeantes. Notre participation aux conférences, groupes de travail et autres forums nous permet d'être en mesure de cerner les nouveaux risques d'observation et, au bout du compte, de protéger l'assiette fiscale du Canada.</p>

Priorités opérationnelles du taux	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2008-2009
				<p>L'intégrité du régime fiscal du Canada est compromise en partie par les contribuables qui ne respectent pas leurs obligations de payer les montants qu'ils doivent. Au cours du dernier exercice, nous avons constaté des hausses constantes des comptes débiteurs pour presque tous les secteurs de recettes. L'élaboration de notre Cadre de gestion des risques, en 2008, nous a permis d'acquérir une meilleure compréhension de la composition de la dette fiscale et des niveaux de risques associés à diverses catégories de taxes et impôts. Ce cadre nous a aidés à instaurer des stratégies de sélection et de résolution des cas plus adéquates afin de traiter des secteurs de difficulté particuliers.</p> <p>Nous avons mis en œuvre des éléments de notre stratégie à long terme en matière d'observation liée aux prestations.</p>
Renforcer la confiance	Permanente	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p><i>et</i></p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Notre stratégie de communication aide les Canadiens à comprendre ce que nous faisons à l'égard de l'inobservation et pour quelles raisons, dans quels secteurs nous observons les risques pour le régime fiscal du Canada et ce que nous faisons afin de traiter ces risques et de protéger l'assiette fiscale du Canada.</p> <p>Afin de renforcer le service et de revenir à un objectif d'accessibilité de 90 % pour les gens qui appellent pour des renseignements généraux, sur les entreprises et les prestations, nous avons réattribué aux services internes environ 27 millions de dollars en 2008-2009.</p> <p>Pour bâtir la confiance du public en notre organisation, nous avons mis en œuvre au cours de 2008-2009 notre Politique relative aux formules d'accueil, qui permet aux personnes qui nous téléphonent de connaître l'identité de l'agent qui les sert.</p> <p>Reconnaissant l'importance du rôle de l'ombudsman des contribuables dans l'amélioration de la confiance du public, nous avons facilité l'accès à notre organisation en mettant sur pied le Bureau de liaison de l'ombudsman – l'ARC.</p> <p>En réponse à une vérification interne de 2006 soulignant que notre processus d'examen de la qualité des prestations n'était pas uniforme partout au pays, nous avons mis en œuvre notre Stratégie de l'examen de la qualité en 2008-2009. Cette stratégie a servi de cadre pour normaliser et améliorer notre processus d'examen de la qualité et ainsi assurer une approche uniforme. Par conséquent, nous avons amélioré notre capacité de mesurer l'exactitude du traitement, tout en cernant et en réglant plus rapidement les questions d'ordre administratif.</p>

Priorités opérationnelles du taux	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2008-2009
Poursuivre l'efficacité des relations	Permanente	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p><i>et</i></p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>À notre avis, le fait de bâtir et d'entretenir de solides relations avec d'autres ministères et organismes des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations accroît l'efficacité et l'efficience de notre administration du régime fiscal du Canada.</p> <p>La coopération entre les administrations fiscales, ce qui comprend l'échange de renseignements, est un outil essentiel à la protection de l'intégrité du régime fiscal du Canada. Depuis de nombreuses années, nous travaillons avec nos partenaires internationaux afin de relever les défis que présente un environnement fiscal de plus en plus complexe.</p> <p>Nous avons collaboré avec le ministères des Finances Canada afin de nous assurer que nos priorités relatives aux conventions fiscales, et les champs d'application qui intéressent l'ARC, dans une perspective à améliorer l'échange de renseignements relatifs aux questions de nature fiscale, sont prises en considération.</p> <p>Nous avons également commencé à travailler avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) à l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience de l'administration de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE).</p>
Renforcement du service	Permanente	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p><i>et</i></p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Nous avons encore mis l'accent sur nos solutions en matière de TI afin qu'elles soient solides, sécuritaires, et fiables. Nous avons réalisé des progrès sur les capacités d'évaluation et de gestion des vulnérabilités en améliorant nos rapports sur la santé de la sécurité de l'ensemble de notre infrastructure informatique réseau.</p> <p>Les résultats que nous avons atteints pour appuyer une solide fonction de contrôleur renforce la responsabilisation et la surveillance, en plus de promouvoir l'utilisation efficace et efficace de nos ressources financières. En 2008-2009, nous avons apporté des améliorations à nos systèmes et processus financiers et avons amélioré les liens entre nos ressources et les résultats que nous avons atteints.</p> <p>L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion en 2008-2009 a donné des résultats très positifs. Depuis l'évaluation de l'année dernière, nous avons amélioré nos cotes dans quatre secteurs de gestion. Toutefois, la cote a diminué dans un secteur de gestion en raison de préoccupations continues liées à certains aspects de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, que nous nous engageons à aborder.</p>

Priorités en matière de gestion	Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2008-2009
Un milieu de travail engagé envers l'excellence				
	Permanente	Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée <i>et</i> Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit	Satisfait à toutes les attentes	<p>La gestion efficace des personnes était une priorité clé du leadership à l'ARC pendant l'exercice 2008-2009.</p> <p>Au cours du dernier exercice, nous avons élaboré et publié notre Plan des effectifs de l'Agence (PEA) de 2009-2010 à 2011-2012, une deuxième partie de notre document intégré sur les ressources humaines et la planification des activités.</p> <p>Le travail d'attirer, de perfectionner et de maintenir en poste les personnel talentueux demeure une priorité clé.</p> <p>Des mesures importantes et fondamentales visant à faire progresser notre régime de gestion des ressources humaines axées sur les compétences ont été prises en 2008-2009, y compris l'utilisation continue des processus de préqualification des candidats (PPC) qui sont obligatoires, ainsi que le lancement du projet Transition vers les PPC au stade final.</p>

Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons les mesures de notre résultat stratégique pour évaluer le comportement des contribuables canadiens en matière d'observation. À l'aide de données de sources internes et externes comme données de référence de l'information sur l'observation, nous regroupons ces indicateurs en quatre grandes catégories d'obligations des contribuables, ce qui nous aide à mesurer et à évaluer nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux.

- Les indicateurs de l'observation en matière d'inscription estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS/TVH.
- Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration estiment le pourcentage de la population canadienne qui produit ses déclarations à temps.
- Les indicateurs de l'observation en matière de déclaration contribuent à notre évaluation de la mesure selon laquelle les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts.
- Les indicateurs de l'observation en matière de versement estiment le pourcentage des contribuables qui ont payé leurs impôts exigibles à temps.

Pour faciliter une analyse approfondie du comportement en matière d'observation, nous divisons la population des contribuables canadiens dans les segments suivants : particuliers, travailleurs indépendants, sociétés, inscrits aux fins de la TPS/TVH et employeurs. Sont également compris les macro-indicateurs que nous utilisons pour évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration.

Les mesures de notre résultat stratégique des Services fiscaux

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Entreprises canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH	90 %	95,5 %	96,8 %	97,7 %	97,0 %	93,8 %	✓

¹ En raison des exigences en matière de production de déclaration des contribuables, les taux d'inscription pour l'exercice s'appuient sur les renseignements issus de l'exercice précédent. Par exemple, les taux pour 2008-2009 sont fondés sur des renseignements issus de l'exercice 2007-2008.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Taux de production de déclaration de revenus pour les particuliers de plus de 18 ans	90 %	92,6 %	92,8 %	93,0 %	92,5 %	92,8 %	✓
Sociétés – entreprises constituées en personne morale imposables qui ont produit leurs déclarations à temps ²	90 %	86,0 %	86,4 %	86,4 %	85,8 %	84,4 %	×
Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps	90 %	92,6 %	91,8 %	91,4 %	n/a	90,5 %	✓
Employeurs qui ont produit leur déclarations T4 à temps	90 %	94,5 %	94,5 %	96,0 %	95,5 %	96,4 %	✓

¹ Le taux estimé de production de déclaration des particuliers et sociétés ont été redressés en raison de données améliorées.

² Le pourcentage restant des sociétés imposables utilisé pour ce calcul a produit ses déclarations après la date limite, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarants.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de déclaration	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateur	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Estimation du taux d'inobservation						
Principaux crédits d'impôt et déductions non soumis à une déclaration par des tiers – particuliers ¹	Tendance à la baisse	15,5 %	14,7 %	14,8 %	16,5 %	×
Vérification aléatoires – Petits et moyennes entreprises déclarantes non constituées en personne morale	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	13,8 %	S.O.

¹ Il faut noter que cette inobservation provient d'un segment relativement petit de la population des contribuables particuliers.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateur ¹	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	93,1 %	92,4 %	92,9 %	91,5 %	93,2 %	✓
Sociétés imposables qui ont versé l'impôt déclaré à temps ²	90 %	93,1 %	92,9 %	90,9 %	92,4 %	92,2 %	✓
Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH ³	S.O.	2,7 millions ont perçu 44 milliards de dollars	2,8 millions ont perçu 52 milliards de dollars	3 millions ont perçu 50 milliards de dollars	3 millions ont perçu 52 milliards de dollars	3,3 millions ont perçu 47 milliards de dollars	S.O.
Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés	90 %	89,2 %	88,7 %	87,7 %	89,2 %	87,3 %	☑
Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces	Tendance à la baisse	5,43 %	5,62 %	5,79 %	6,23 %	6,64 %	×

- ¹ Le taux estimé de production de déclaration des particuliers et sociétés ont été redressés en raison de données améliorées.
- ² Les taux de versement ont été estimés de nouveau. Selon un récent examen des données sur les sociétés, des renseignements incomplets (un total de la somme des composantes n'a pas été produit) avaient été utilisés au cours des exercices antérieurs.
- ³ Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse à celle-ci le montant net à payer.

Grâce aux progrès que nous avons réalisés pendant l'exercice 2008-2009 dans la mise en œuvre d'éléments importants de notre programme d'innovation, nous croyons que nous avons atteint des gains considérables en ce qui a trait à l'amélioration de notre capacité de protéger l'assiette fiscale du Canada. Nos estimations de l'observation en matière de production de déclaration, d'inscription et de versement indiquent que les niveaux globaux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada sont demeurés élevés en 2008-2009.

Toutefois, nos estimations de l'observation en matière de déclaration indiquent une possible augmentation graduelle de l'incidence de l'inoobservation, et nous nous attendons à ce que les montants à risque soient proportionnellement plus importants. Bien que les résultats de notre rendement démontrent que les taux d'inoobservation sont généralement peu élevés, les résultats de nos activités de programme indiquent que cette inoobservation est, somme toute, importante sur le plan financier. En 2008-2009, nos programmes visant à traiter les cas d'inoobservation en matière de déclaration ont repéré une valeur monétaire totale d'environ 17,8 milliards de dollars, ce qui dépasse nos estimations qui étaient fondées sur les résultats historiques combinés aux niveaux de ressources disponibles.

Nous prévoyons que les résultats des plans d'action que nous élaborons dans le cadre de notre deuxième examen de l'observation auront des répercussions positives sur les niveaux d'observation en matière de déclaration à long terme.

À la lumière de notre rendement et compte tenu du fait qu'une part importante de l'assiette fiscale du Canada est assujettie aux déclarations par des tiers, notre évaluation indique que, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inoobservation sont relativement faibles, bien qu'elles soient importantes sur le plan financier. Par conséquent, nous estimons que nous avons atteint notre résultat stratégique des Services fiscaux en 2008-2009.

Les mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Nos indicateurs	Exercice		Évaluation de rendement	Qualité des données
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit	2008-2009		Atteint	Bonne
	2007-2008		Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Établissement de l'admissibilité							
Pourcentage des bénéficiaires potentiels qui reçoivent la PFCE (déclarée après chaque recensement)	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	94,9 %	✓
Le délai de traitement des paiements							
Les bénéficiaires de prestations reçoivent les paiements à temps	99 %	99,81 %	99,97 %	99,99 %	99,99 %	99,85 %	✓
Les paiements de prestations sont exacts							
Les bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	93,2 %	95,1 %	95,5 %	95,5 %	92,9 %	☑
Dette de trop-payée de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,09 %	0,27 %	0,2 %	0,32 %	0,38 %	✓
Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services							
Nombre de programmes et de services administrés	À la hausse	58	67	72	77	93	✓

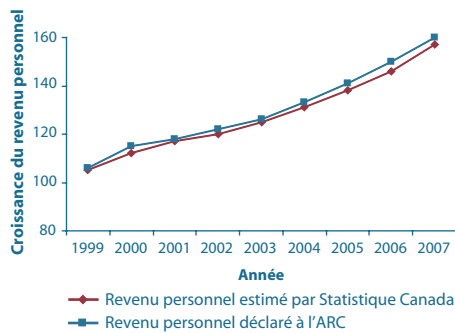
✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Selon notre évaluation, nous avons atteint notre résultat stratégique des Programmes de prestations. Grâce aux efforts que nous avons déployés pour administrer les programmes de prestations, les familles et les particuliers admissibles ont reçu en temps opportun des paiements de prestations exacts. De leur côté, nos clients gouvernementaux ont reçu des services fiables, ont vu leurs frais administratifs réduits et ont bénéficié d'une observation plus efficace. Les bénéficiaires de prestations peuvent compter sur l'ARC en ce qui concerne l'administration d'un système de prestations mieux intégré et d'une plus grande intégrité et être assurés que l'ARC contribue à la réduction du coût général du gouvernement au Canada.

Nos macro-indicateurs

Nous analysons aussi divers macro-indicateurs pour évaluer les tendances liées à l'observation en matière de déclaration. Comme il est illustré dessous, nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que, en règle générale, les contribuables respectent leurs obligations fiscales et que les niveaux d'observation en matière de déclaration sont relativement bas.

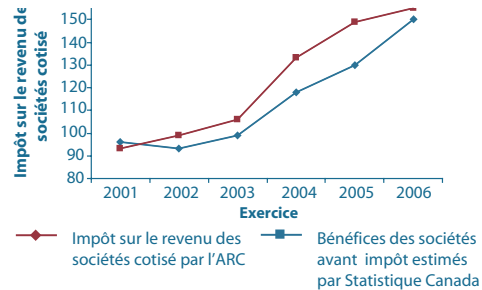
Figure 1 La croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport à celui que Statistique Canada estime.



* Les chiffres pour les années 2004, 2005 et 2006 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

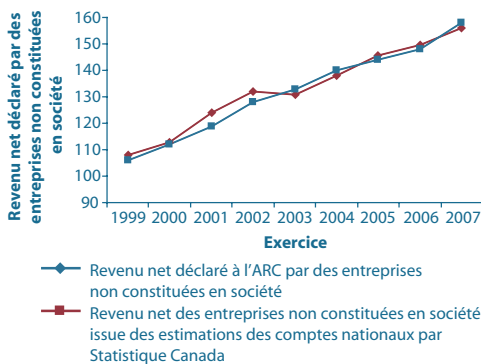
Figure 2 La croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés pour lequel nous avons établi une cotisation se compare favorablement par rapport à la croissance des bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada.



* Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

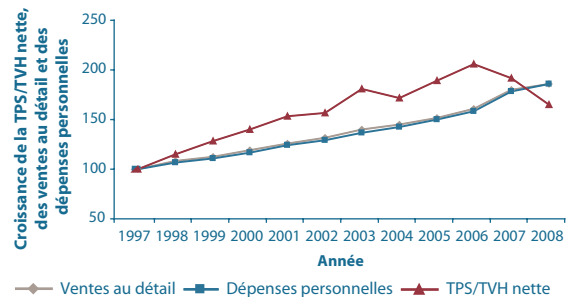
Figure 3 La croissance du revenu net qui nous est déclaré des sociétés non constituées en personne morale se compare favorablement par rapport à la croissance du revenu net de ces entreprises établie selon les estimations des comptes nationaux.



* Les chiffres pour les années 2005 et 2006 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Bonne

Figure 4 En raison de divers facteurs, y compris les diminutions récentes du taux de la TPS, les renseignements sur les tendances concernant les revenus de la TPS ne sont plus fiables, et nous ne pouvons tirer aucune conclusion de ces données.

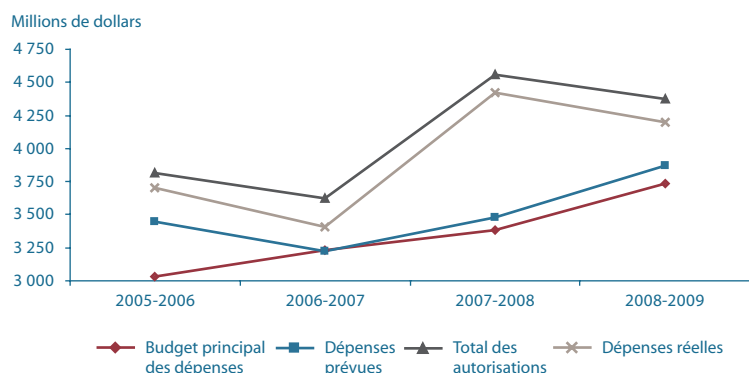


Qualité des données : Bonne

Nos indicateurs de rendement de l'observation en matière de déclaration nous donnent un aperçu mixte du comportement des contribuables. Même si nos études des populations limitées indiquent des niveaux importants dinobservation, nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que les niveaux d'inobservation en matière de déclaration sont relativement faibles. C'est pourquoi nous estimons qu'en 2008-2009, nous avons en grande partie atteint nos attentes relatives à l'observation en matière de déclaration.

Tendances au chapitre des dépenses

Figure 5 Tendances au chapitre des dépenses



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	En millions de dollars			
Budget principal des dépenses	3 029	3 228	3 380	3 737
Dépenses prévues	3 450	3 222	3 480	3 875
Total des autorisations	3 812	3 626	4 560	4 371
Dépenses réelles	3 707	3 405	4 423	4 199

Depuis 2005-2006, l'augmentation du niveau de référence de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribuable à trois facteurs principaux, notamment, la réception de ressources de fonctionnement accrues, les contributions à des initiatives de réduction des dépenses à l'échelle du gouvernement et les fluctuations dans les autorisations législatives de l'Agence. De nouvelles ressources de fonctionnement ont été reçues à la suite de règlements de négociations collectives et pour des activités d'administration accrues associées aux nouvelles initiatives annoncées dans divers budgets fédéraux et énoncés économiques comme l'initiative d'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO) et la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*. Les niveaux de référence ont aussi augmenté en raison du transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) à l'ARC afin de financer les coûts des services aux locaux et des biens immobiliers. Ces augmentations ont été compensées par les contributions de l'Agence à diverses initiatives de réduction des dépenses à l'échelle du gouvernement. Enfin, les fluctuations dans les autorisations législatives de l'Agence relativement aux versements d'allocations spéciales pour enfants, les régimes d'avantages sociaux des employés, les dépenses des recettes obtenues au moyen de la conduite des opérations relativement à l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les paiements à des

agences de recouvrement privées et des paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* ont aussi contribué à la tendance au chapitre des dépenses à l'Agence au cours des quatre dernières années.

En 2008-2009, des autorisations totales de 4 370,7 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisaient 4 198,7 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 172,0 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger et aux recherches sur l'opinion publique, les 147,1 millions de dollars restants peuvent être utilisés par l'Agence en 2009-2010. Ce montant représente 3,4 % des autorisations totales.

Crédits votés et législatifs

(en milliers de dollars)	2006-2007	2007-2008	2008-2009	
Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses réelles
l'Agence du revenu du Canada				
1 Dépenses du programme et dépenses recouvrables au titre du <i>Régime de pensions du Canada</i> et de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>	2 669 770	3 023 433	2 933 062	3 154 525
(S) Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	73	71	76	76
(S) Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>	134 446	171 763	161 263	219 585
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (RASE)	385 489	402 012	400 644	419 900
(S) Versements d'allocations spéciales pour enfants	197 768	208 163	219 000	211 848
(S) Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	12 377	12 431	23 316	9 067
(S) Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>	4 073	992		489
(S) Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>		603 602		180 495
(S) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	210	126		785
(S) Montants adjugés par la cour	918	366		1 886
Total de l'Agence	3 405 124	4 422 959	3 737 361	4 198 656

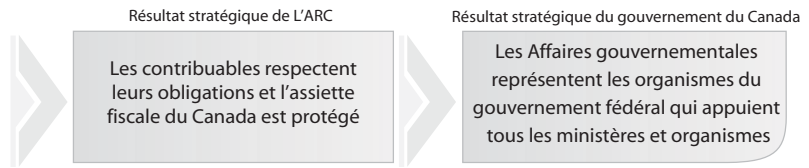
Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales montrées à la page 11.

(en milliers de dollars)	
Budget principal des dépenses 2008-2009	3 737 361
Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés dans la province d'Ontario	74 456
Transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'augmentation des frais de service en matière d'installations et biens immobiliers	22 021
Conventions collectives – Alliance de la Fonction Publique du Canada (AFPC)	41 366
Dépenses prévues (RPP)	3 875 204
Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>	180 495
Report de 2007-2008	134 871
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés	82 068
Rajustement aux revenus disponibles principalement pour les services informatiques fournis à l'ASFC	58 322
Initiatives découlant des budgets fédéraux de 2007 et de 2008 telles que la Déclaration d'impôt dans une monnaie fonctionnelle et le Compte d'épargne libre d'impôt	33 146
Énoncé économique de 2007	19 886
Programmes de publicité gouvernementale	6 000
Programme incitatif de congrès étrangers et voyages organisés (2007 et 2008)	7 102
Augmentation économique pour le groupe EC	3 263
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de vacances (2007)	1 945
Montants adjugés par la cour	1 886
Augmentation économique pour le groupe RH (salaires)	1 412
Transfert de l'Agence de santé publique pour la campagne de publicité liée au crédit d'impôt pour la condition physique des enfants	1 225
Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>	489
Augmentation des honoraires des Agents de la Couronne au Canada – Bureau du directeur des poursuites pénales	1 109
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	785
Rajustements aux revenus à valoir sur le crédit 1	1 233
Programme de protection des salariés	364
Transfert de Ressources humaines et Développement des compétences pour échange d'information sur les plans enregistrés	210
Rajustement de fin d'exercice – Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	(18 231)
Réduction des paiements aux agences de recouvrement privées	(14 249)
Rajustement de fin d'exercice – Allocations spéciales pour enfants	(7 151)
Rajustement aux coûts recouverts du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE) – crédit 1	(277)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor relatif à la Loi sur la modernisation de la fonction publique	(245)
Transfert à l'Agence de la fonction publique à l'appui à la communauté nationale des gestionnaires	(200)
Autorisations totales à la fin de l'exercice	4 370 662

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)



Avantages pour les Canadiens

Notre secteur de l'Aide aux contribuables et aux entreprises assiste les contribuables, les entreprises et les inscrits pour qu'ils respectent leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada, en fournissant des réponses exactes et rapides à leurs demandes de renseignements. Les contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin à partir de diverses voies de service (p. ex. notre site Web, nos services téléphoniques, nos publications imprimées, des rendez-vous et nos activités de visibilité). De plus, nous fournissons des décisions et des interprétations dans le but de préciser et d'interpréter les lois fiscales, ainsi qu'aux fins du RPC/AE, et administrons les lois fiscales fédérales régissant les régimes et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre les **résultats escomptés** :

Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements et à des services exacts et sont assurés d'une administration équitable du régime fiscal par une exécution responsable.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	622 654 \$	604 987 \$	17 667 \$

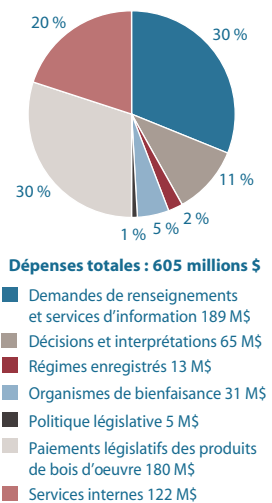
Un aperçu de l'Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Réalizations importantes par sous-activité

- **Demandes de renseignements et services d'information** – Nous avons traité plus de 17.8 millions de demandes de renseignements du public et obtenu plus de 32.7 millions de visites du site Web pour des renseignements liés à l'impôt des particuliers et des entreprises.
- **Décisions et interprétations en matière d'accise et de TPS/TVH** – Nous avons traité 3 908 demandes de renseignements écrites pour des décisions et des interprétations et environ 101 000 demandes de renseignements téléphoniques sur la TPS/TVH.
- **Décisions en matière du RPC/AE** – Nous avons traité plus de 71 000 demandes de décisions.
- **Régimes enregistrés** – Nous avons administré environ 33 000 régimes et effectué 444 vérifications.
- **Organismes de bienfaisance** – Nous avons administré plus de 84 000 organismes de bienfaisance enregistrés, traité 86 000 déclarations et effectué 853 vérifications.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 605 millions de dollars (4 844 ETP), soit 14,4 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 605 millions de dollars, 483 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 122 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 6 Dépenses réelles



* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Contribution au priorité de l'Agence

Renforcement du service

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Mettre en oeuvre la convergence des modes	<p>Pendant la dernière année, nous avons élargi notre service « Smartlinks » en ajoutant de nouveaux liens à certaines pages Web pour les particuliers.</p> <p>Notre service « Smartlinks » joint les voies de prestation de services téléphoniques et Internet en reliant les utilisateurs de notre site Web des renseignements fiscaux pour les particuliers et les entreprises à notre service téléphonique. Notre programme « Smartlinks » élargi nous a permis d'offrir un accès téléphonique direct à des experts en la matière à plus de 34 000 contribuables, une augmentation de 34,2 % comparativement à l'année précédente.</p>
Améliorer le ciblage et la personnalisation des programmes de visibilité	<p>Nous avons taillé sur mesure de nouveaux programmes de visibilité et des initiatives visant les divers besoins des contribuables. Cela comprend des séminaires de préparation à la retraite, des séminaires sur les petites entreprises et d'autres présentations sur des sujets d'actualité comme les pertes d'emploi causées par le ralentissement économique.</p> <p>Les bénévoles pour notre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt ont été formés au moyen d'un nouveau CD, ce qui a permis d'assurer une formation uniforme des bénévoles en vue d'améliorer la qualité du service.</p>
Continuer à améliorer la qualité des services d'information offerts	<p>Nous avons amélioré notre Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude, un outil d'apprentissage conçu pour aider nos agents à améliorer la qualité et l'exactitude du service qu'ils offrent. Nos résultats relatifs à la qualité et à l'exactitude des appels sont utilisés, en partie, pour déterminer les besoins en formation ainsi que les nouveaux enjeux et tendances liés au service.</p> <p>Nous avons aussi converti davantage de nos produits de formation imprimés pour nos agents en produits d'apprentissage en ligne et électroniques. De plus, nous avons amélioré la navigation entre les postes de travail des agents et le matériel de référence en ligne, ce qui leur donne un accès plus rapide aux renseignements nécessaires pour traiter les demandes de renseignements des contribuables.</p> <p>En 2008-2009, nous avons atteint nos normes de service liées à la réponse rapide aux demandes de renseignements généraux et sur l'impôt des entreprises. Nous avons aussi dépassé notre norme de service pour la réponse aux demandes de renseignements des organismes de bienfaisance.</p>
Mettre en application un nouveau régime d'estampille des produits du tabac muni de fonctions de sécurité ouvertes et secrètes	<p>En tant qu'étape importante pour empêcher les produits du tabac de contrebande d'entrer sur le marché canadien et d'appuyer les objectifs en matière de santé du gouvernement du Canada, nous avons mis au point un prototype de timbre d'accise de tabac, qui fait actuellement l'objet d'essais par l'industrie des produits du tabac. La mise en oeuvre est prévue pour le début de 2010.</p>
Procéder à la mise en oeuvre complète de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre</i>	<p>À l'appui de la mise en oeuvre de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre</i>, nous avons respecté notre engagement à travailler avec les exportateurs afin de promouvoir l'observation continué. Nous avons donc mené des activités de vérification dans le but de vérifier les livres des exportateurs qui participent au programme des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre.</p>

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalisations
Moderniser et renforcer le programme des organismes de bienfaisance	<p>Nous avons mis à niveau et renforcé nos programmes de bienfaisance grâce à des activités telles que la prestation de notre premières séances d'information destinées aux organismes de bienfaisance par « webinaire » en ligne, révisé la déclaration annuelle des organismes de bienfaisance et amélioré la fonction de recherche et d'affichage des formulaires électroniques Web des organismes de bienfaisance.</p> <p>Nous n'avons toutefois pas atteint nos objectifs en matière de rendement quant à la réponse aux demandes simples et normales des organismes de bienfaisance dans les échéanciers établis. En raison de l'inventaire important de dossiers d'organismes de bienfaisance à traiter, de la pénurie d'employés et du taux de roulement élevé, il y a eu une baisse du rendement. Nous avons pris des mesures visant à régler cette question et nous prévoyons que les objectifs seront atteints d'ici la fin de 2009-2010.</p>

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements exacts	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Appels concernant des renseignements généraux répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81 %	80 %	82 %	83 %	82 %	✓
Appels sur les entreprises répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	81 %	85 %	81 %	82 %	87 %	✓
Appels concernant les organismes de bienfaisance répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	90 %	86 %	89 %	86 %	87 %	✓
Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande ¹	80 %	86 %	88 %	87 % ²	89 %	93 %	✓
Nombre de jours moyen pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moy)	75 jours	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	☑
Nombre de jours moyen pour émettre aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moy)	62 jours	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	✗
Pourcentage des décisions en matière de RPC/AE émises dans les délais prévus	85 %	91 %	92 %	86 %	93 %	91 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes simples des organisme de bienfaisance (2 mois) dans la limite des délais établis	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	42 %	58 %	✗
Pourcentage des réponses aux demandes habituelles des organisme de bienfaisance (6 mois) dans la limite des délais établis	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	53 %	22 %	✗
Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans la limite des délais établis	85 %	89 %	96 %	97 %	94 %	92 %	✓
Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services fiscaux et d'organisme de bienfaisance	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	✓
Demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique	90 %	83 %	83 %	83 %	84 %	92 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique	90 %	83 %	91 %	86 %	79 %	94 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique	90 %	94 %	93 %	96 %	93 %	93 %	✓

¹ L'objectif est passé de 75 % à 80 % en 2008-2009.

² Cela est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années précédentes indiquent le rendement par rapport à une objectif de rendement interne.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	S.O.	S.O.

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage des examens réglementaires de la taxe d'accise effectués par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	91 %	✓
Pourcentage des vérifications de la taxe d'accise par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	✓
Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	☑
Pourcentage des vérifications des organismes de bienfaisance enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Résultat stratégique de L'ARC

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

Résultat stratégique du gouvernement du Canada

Les Affaires gouvernementales représentent les organismes du gouvernement fédéral qui appuient tous les ministères et organismes

Avantages pour les Canadiens

Nous entreprenons une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et traiter les paiements des particuliers et des entreprises. Ces activités comprennent l'évaluation du risque, le rapprochement de données provenant de tiers et la validation des renseignements, dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Nos programmes contribuent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations en matière de production, de déclaration et de paiement.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le **résultat escompté** :

Les déclarants reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation et un traitement des paiements exacts pour l'impôt sur le revenu des particuliers, l'impôt sur le revenu des sociétés, les déclarations de TPS/TVH, la taxe d'accise et d'autres prélèvements. De plus, des freins et contrepoids existent afin de garantir l'observation des lois fiscales applicables.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	940 057 \$	884 967 \$	55 090 \$

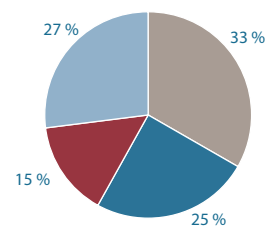
Un aperçu de Cotisations des déclarations et traitements des paiements (AP2)

Réalisations importantes par sous-activité

- **Traitement des déclarations des particuliers** – Nous avons traité plus de 27 millions de déclarations des particuliers. Nous avons remboursé 26,6 milliards de dollars à près de 17,9 millions de contribuables particuliers et traité plus de 210 000 déclarations de fiducies T3. Il y a eu près de 321 000 inscriptions additionnelles de particuliers et plus de 3,8 millions de visites à Mon dossier.
- **Traitement des déclarations des sociétés** – Nous avons traité environ 1,6 million de déclarations de renseignements, presque 1,8 million de déclarations des sociétés. Nous avons traité plus de 34,7 millions de paiements, s'élevant à presque 366 milliards de dollars.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 885 millions de dollars (8 772 ETP), soit 21,1 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 885 millions de dollars, 646 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 239 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 7 Dépenses réelles



Dépenses totales : 885 millions \$

- Traitement des déclarations des particuliers 296 M\$
- Traitement des déclarations des sociétés 218 M\$
- Administration de la TPS au Québec 132 M\$
- Services internes 239 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liées aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Contribution au priorité de l'Agence

Amélioration du service et accroître nos efforts pour traiter l'inobservation

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Fournir des services Internet améliorés	<p>Nos offres de libre-service en ligne continuent de susciter un intérêt considérable de la part des particuliers et des entreprises.</p> <p>Le nombre d'ouvertures de session réussies à Mon dossier pour les particuliers a augmenté de 17 % par rapport au dernier exercice, et le nombre de nouvelles inscriptions à Mon dossier a augmenté de 2 % pendant la même période.</p> <p>En 2008-2009, on a enregistré pour Mon dossier d'entreprise plus de 351 000 ouvertures de session réussies, comparativement à un peu plus de 111 000 en 2007-2008. Cette importante augmentation nous porte à croire que nos efforts en vue d'améliorer la fonctionnalité générale de ce service sont appréciés par les propriétaires d'entreprises.</p> <p>Le nombre d'inscrits à notre service Représenter un client a augmenté de près de 42 %. Nous prévoyons que cette tendance à la hausse se poursuivra à mesure que d'autres représentants deviendront autorisés pour l'accès en ligne et commenceront à tirer profit des fonctions de Mon dossier d'entreprise.</p>
Mettre en œuvre le système de la TPS/TVH remanié	Nous avons apporté d'autres améliorations à notre nouveau système de la TPS/TVH.
Mettre en œuvre l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario	Nous avons exécuté les exigences opérationnelles afin de permettre le traitement des déclarations T2 harmonisées à compter du 1 ^{er} avril 2009.
Mettre en œuvre les initiatives du groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises.	<p>En réponse aux mesures de suivi présentées dans le <i>Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada</i>, nous avons diffusé un rapport final sur les mesures de suivi aux membres du Groupe d'action en novembre 2008. Parmi les 61 mesures de suivi mentionnées. Les 30 autres mesures de suivi continues feront partie de nos activités quotidiennes. Vous pouvez consulter le rapport sur le site suivant : www.arc.gc.ca/rapportga</p> <p>Le <i>Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau en matière d'observation</i>, qui sert à mesurer les coûts de l'observation en temps et en argent, sera utilisé pour établir des rapports sur les prochains progrès des mesures d'allègement du fardeau. Vous pouvez consulter le cadre du mesure du rendement sur le site suivant : www.arc.gc.ca/rapportga</p>

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Normes de services¹							
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1; papier dans un délai de 4 à 6 semaines ²	100 %	3,6 semaines	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	✓
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1; électroniques dans un délai de 2 semaines ²	100 %	1,9 semaines	1,9 semaines	1,6 semaines	1,7 semaines	1,6 semaines	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 21 jours	95 %	97 %	98 %	98 %	n.d.	–	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours ³	95 %	96,5 %	98,3 %	98,5 %	92 %	97 %	✓
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	91,9 %	90,7 %	✓
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai 90 jours.	95 %	S.O.	S.O.	98 %	98 %	99 %	✓
Normes de rendement							
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	88,6 %	96,1 %	95,9 %	93,9 %	95,2 %	☑
Déclarations T1 reçues à temps et traitées à la mi-juin	98 %	n.d.	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,9 %	✓
Participation au traitement électronique							
Pourcentage des particuliers et sociétés qui produisent leurs déclarations par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	n.d.	✓	✓	✓	✓
Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1	98 %	99 %	98,9 %	98,9 %	99,1 %	98,9 %	✓
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	n.d.	n.d.	97,4 %	96,6 %	97,0 %	✓

¹ Voir la section sur les Normes de service à l'ARC – Rendement global à notre site Web www.arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html pour la répartition des indicateurs, des objectifs et des résultats généraux par rapport aux normes de service externes.

² Représente le nombre moyen de semaines.

³ Cette norme de service est passée de 21 jours à 30 jours afin de tenir compte de la modification législative.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Résultat stratégique de L'ARC

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégé

Résultat stratégique du gouvernement du Canada

Les Affaires gouvernementales représentent les organismes du gouvernement fédéral qui appuient tous les ministères et organismes

Avantages pour les Canadiens

Notre secteur des comptes débiteurs et de l'observation en matière de production de déclaration gère le service de recouvrement des dettes le plus important au Canada, y compris les dettes découlant de l'impôt sur le revenu, de la TPS/TVH, du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des prêts d'études canadiens en souffrance. De plus, ce secteur fait la promotion de l'observation des lois fiscales du Canada qui vise les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS/TVH.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le **résultat escompté** :

Les cas d'inobservation des exigences de production d'inscription et de versement de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois sont déterminés et abordés et le niveau de la créance est géré afin de s'assurer que les contribuables paient leur juste part.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	742 946 \$	724 003 \$	18 943 \$

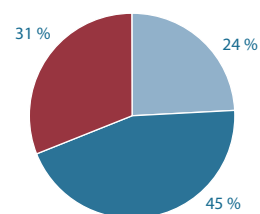
Aperçu des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Réalisations importantes par sous-activité

- **Comptes débiteurs** – Le recouvrement des recettes par les BSF s'élevait à 16 milliards de dollars ce qui inclut les recouvrements des bassins nationaux de plus de 1 milliard de dollars et des comptes importants totalisant plus de 8,3 milliards de dollars.
- **Comptes de fiducie** – Nous avons obtenu plus de 787 000 déclarations de particuliers et de sociétés qui ne les avaient pas produites. Nous avons identifié plus de 7 000 non-inscrits à la TPS/TVH et réglé 647 320 cas d'inobservation des retenues à la source. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir plus de 61 000 déclarations de revenus supplémentaires des particuliers et des sociétés.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 724 millions de dollars (9 238 ETP), soit 17,2 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 724 millions de dollars, 498 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 226 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 8 Dépenses réelles



Dépenses totales : 724 millions \$

- Comptes de fiducie 175 M\$
- Comptes débiteurs 323 M\$
- Services internes 226 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement

Contribution au priorité de l'Agence

Prendre en compte les défis particuliers en matière d'inobservation

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Mettre en pratique la transformation des activités	<p>Au cours des dernières années, nous avons élaboré une plate-forme de l'Intégration du recouvrement des recettes (IRR), soit le cadre sur lequel est fondée notre transformation des activités. La technologie de l'IRR nous permet d'accéder à une grande quantité de données des contribuables liées à l'observation en matière de production de déclaration et aux comptes débiteurs. Cela nous a permis de relever les tendances et les relations en vue de guider notre élaboration de stratégies visant à améliorer les niveaux d'observation et le recouvrement des recettes. Pendant l'exercice 2008-2009, notre projet de l'IRR a fourni un nouvel ensemble d'outils dont nous nous sommes servis pour analyser les comptes des contribuables dans le but d'augmenter les possibilités de recouvrement de sommes des dossiers que nous choisissons pour les mesures d'observation. Nous avons aussi achevé un projet pilote dans notre secteur des non-déclarants et des non-inscrits afin de mettre au point et d'améliorer les processus connexes de sélection des dossiers.</p> <p>De plus, en 2008-2009, nous avons perfectionné notre cadre de gestion des risques du recouvrement ce qui nous a permis de mieux déterminer les secteurs qui présentent un niveau plus élevé de risque lié au recouvrement. En réponse aux résultats de notre étude, nous examinons un sous-ensemble de ces industries en vue de mettre en œuvre des stratégies de recouvrement particulières en 2010-2011.</p> <p>Afin de nous aider davantage à nous assurer que la dette fiscale demeure dans les limites prévues, nous avons renforcé nos responsabilités en établissant d'autres mesures de rendement claires et concises en 2008-2009. Par exemple, nous avons instauré une seule fourchette cible de règlement plutôt que des objectifs distincts pour les encaisses et les radiations de façon à renforcer l'attention des agents de nos bureaux des services fiscaux (BSF) sur le règlement de tous les comptes. Nous avons aussi modifié notre objectif lié à la valeur des comptes débiteurs des BSF âgés de plus de cinq ans d'un pourcentage à une valeur monétaire. Une dette sur une période de cinq ans, lorsqu'elle était exprimée en pourcentage, dépendait de la valeur des nouveaux arrivages. Lorsqu'elle est exprimée en dollars, la dette devient un objectif plus concret.</p> <p>Nos stratégies visant à améliorer notre capacité de gérer la dette fiscale ainsi qu'à déterminer et à traiter les cas d'inobservation commencent à avoir une incidence concrète sur nos réalisations liées à nos résultats escomptés.</p>

Fiche de rendement

Résultats escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception	60 %	61,2 %	62,4 %	66,7 %	60,4 %	62,7 %	✓
Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	100 %	99,8 %	90 %	83 %	93 %	✓
Pourcentage des comptes débiteurs de plus de cinq ans (milliards) ¹	2,95 \$	2,31 \$	2,45 \$	3,01 \$	2,58 \$	2,84 \$	✓
Recouvrements en espèces par les BSF (milliards)	8,9 \$	8,8 \$	9,5 \$	9,7 \$	11,9 \$	16,0 \$	✓
Dettes non fiscales – montant recouvré (millions)	590,5 \$	S.O.	S.O.	592,0 \$	614,7 \$	622,7 \$	✓

¹ L'indicateur et la cible ont été révisés

Résultats escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos Indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Inobservation des non-déclarants T1 et T2 et des non-inscrits à la TPS/TVH (milliards)	2,4 \$	2,19 \$	2,46 \$	2,41 \$	2,41 \$	2,39 \$	✓
Inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH (milliards)	1,4 ¹ \$	2,19 \$	2,32 \$	2,37 \$	S.O. ²	2,54 \$	✓

¹ L'objectif exclut le programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

² Les données de 2007-2008 ne sont pas disponibles en raison de la restructuration du système de la TPS/TVH.

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Observation en matière de déclaration (AP4)

Résultat stratégique de L'ARC

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégé

Résultat stratégique du gouvernement du Canada

Les Affaires gouvernementales représentent les organismes du gouvernement fédéral qui appuient tous les ministères et organismes

Avantages pour les Canadiens

Nous menons des examens, des vérifications et des enquêtes afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada. Cela comprend les activités de vérification et d'exécution au niveau national et international, y compris l'administration des conventions fiscales internationales. Nous fournissons aussi des renseignements aux contribuables afin de les aider à se conformer. Nous menons des recherches dans le but de mieux repérer les cas d'inobservation et d'élaborer des stratégies visant à les décourager.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le **résultat escompté** :

Les vérifications, les examens, les examens obligatoires, les enquêtes, les divulgations volontaires et les poursuites judiciaires permettent de découvrir et d'aborder l'inobservation des exigences en matière de déclaration des lois administrées par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	1 483 442 \$	1 412 781 \$	70 661 \$

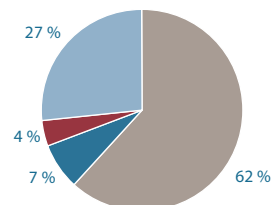
Aperçu sur l'Observation en matière de déclaration (AP4)

Réalizations importantes par sous-activité

- **Entreprises internationales et grandes entreprises** – Nous avons mené plus de 41 000 vérifications, ce qui a entraîné une incidence fiscale de 5,2 milliards de dollars.
- **Petites et moyennes entreprises** – Nous avons mené plus de 323 000 vérifications et examens, ce qui a entraîné une incidence fiscale de 2,2 milliards de dollars.
- **Exécution et divulgations** – Nous avons mené environ 874 vérifications en vertu du Programme spécial d'exécution, entraînant une incidence fiscale de 187 milliards de dollars. Nous avons également mené 164 enquêtes liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH en vertu du Programme des enquêtes criminelles.
- **Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental** – Ce programme fournit plus de 4 milliards de dollars en crédits d'impôt à près de 18 000 demandeurs.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,4 milliard de dollars (13 332 ETP), soit 33,6 % des dépenses globales de l'ARC. De ce 1,4 milliards de dollars, 1,038 milliards de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 375 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 9 Dépenses réelles



Dépenses totales : 1,4 milliard \$

- Programmes de vérification 871 M\$
- Exécution et divulgations 106 M\$
- RS&DE 61 M\$
- Services internes 375 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Contribution au priorité de l'Agence

Amélioration du service et accroître nos efforts pour traiter l'inobservation

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009	Réalizations
Examen de l'observation	<p>Nous nous efforçons de comprendre les risques en matière d'observation qui compromettent le régime fiscal canadien. Le premier Examen de l'observation en 2004-2005 a relevé quatre principaux secteurs à risque élevé en matière d'observation, y compris la planification fiscale abusive, la déclaration de la TPS/TVH, l'économie clandestine, le recouvrement des recettes et les non-déclarants/non-inscrits, dans le but d'élaborer un programme pour renforcer l'observation et l'intégrité, à court et à long termes.</p> <p>Un deuxième Examen de l'observation a été mené en 2007-2008. Cet exercice avait pour but d'établir de nouvelles priorités en matière d'observation ou de confirmer les priorités existantes, établies dans le cadre de notre premier Examen de l'observation, et de recommander des stratégies nouvelles ou révisées pour aborder ces priorités.</p> <p>Le deuxième Examen de l'observation a établi cinq grandes priorités en matière d'observation, y compris la planification fiscale abusive, l'économie clandestine, l'observation en matière de paiement, l'inobservation intentionnelle et le tabac de contrebande.</p>
La planification fiscale abusive	<p>Certains intermédiaires fiscaux font la promotion de plans et de stratagèmes fiscaux abusifs qui vont au-delà de l'esprit de la loi et qui sont conçus de façon à obtenir des avantages fiscaux non prévus par les gouvernements. Ces opérations et ces stratagèmes abusifs sont utilisés pour réduire, éviter ou éluder l'impôt canadien, parfois à l'aide d'opérations internationales et, plus particulièrement, de paradis fiscaux. Si nous n'exerçons aucun contrôle, l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada pourraient être compromises.</p> <p>En 2008-2009, nous avons atteint nos objectifs de vérification liés au secteur à risque élevé de l'observation en matière de la planification fiscale abusive en traitant les cas liés à la planification fiscale abusive intérieure et internationale, à l'évitement fiscal international à risque élevé, aux questions internationales complexes à risque élevé et aux abris fiscaux.</p> <p>Nos activités liées à l'observation ciblent aussi la planification fiscale abusive interprovinciale, y compris toutes les tentatives inappropriées de transférer des revenus ou des profits entre les provinces pour réduire ou éviter de payer l'impôt provincial. Nous élaborons aussi un plan d'action relatif à l'évitement fiscal interprovincial et à l'attribution provinciale du revenu qui sera mis en œuvre au cours de 2009-2010. Nous avons consacré des ressources pour traiter des dossiers dans lesquels l'impôt fédéral n'est pas un problème, mais dans lesquels l'impôt provincial est éludé. De plus, nous avons mis sur pied cinq centres d'expertise d'évitement fiscal interprovincial chargés d'entreprendre des recherches sur les questions provinciales et sur les stratégies possibles qui sont utilisées ou qui pourraient être utilisées.</p>
L'économie clandestine	<p>L'économie clandestine (EC) nuit à la compétitivité des entreprises canadiennes puisqu'elle offre un avantage injuste et illégal aux personnes qui ne respectent pas les lois fiscales du Canada.</p> <p>Pendant l'exercice de 2008-2009, nous avons effectué plus de 12 800 vérifications liées à l'EC, entraînant une incidence fiscale de plus de 265 millions de dollars. Nous avons évalué les résultats des projets pilotes de 2005-2006, et lorsque les résultats étaient positifs, nous avons intégré les activités à nos activités de travail normales.</p>

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Observation de la TPS/TVH à risque élevé	Notre approche à l'observation en matière de TPS/TVH est de renforcer notre capacité à l'échelle de l'Agence, d'améliorer nos activités d'exécution, d'améliorer notre capacité d'identifier les inscrits à risque élevé, de traiter les demandes de remboursement avant que les remboursements soient émis et d'élargir notre engagement auprès des intervenants. L'évaluation du niveau d'observation est la première étape de l'élaboration d'une stratégie en matière d'observation pour les demandes de remboursement de TPS/TVH. Par conséquent, l'Agence a lancé un projet pour estimer les surévaluations à l'aide de vérifications après-paiement des déclarations de crédits produites en 2004. Le rapport rédigé par suite des vérifications de 2 200 demandes de remboursement de TPS/TVH choisies de façon aléatoire a fait l'objet d'une analyse, et nous tentons de déterminer des façons de mieux intégrer les recommandations émises dans notre charge de travail. De plus, nous avons acquis un logiciel d'analyse d'enquête afin de déceler les cas d'inobservation et d'améliorer nos fonctions d'évaluation des risques, d'analyse et de vérification.
La stratégie de communication en matière d'observation	Nous avons fait des progrès importants au cours de l'année dans la mise en œuvre fructueuse des nombreuses activités décrites dans le plan d'action. Voici certaines activités effectuées au cours du dernier exercice : Alertes fiscales; d'articles dans <i>Nouvelles Canada</i> ; communiqués de presse; une série de pages Web spéciales, et; une initiative pour les écoles de métiers.
Améliorer notre administration du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE).	Au cours de 2008-2009, nous avons facilité la demande de cet incitatif fiscal auprès des entreprises en publiant un formulaire de demande simplifié et un guide connexe ainsi qu'un nouveau CD-ROM, une nouvelle brochure et un nouveau dépliant. De plus, nous avons élaboré un outil d'autoévaluation de l'admissibilité (OAEA) en ligne au crédit de RS&DE pour aider les demandeurs à déterminer si leurs projets de recherche et de développement peuvent être admissibles en vertu du programme. Les statistiques sur les visites Web de la page d'accueil de la RS&DE indiquent que la sensibilisation au programme de la RS&DE a augmenté, ce que nous attribuons, en partie, au lancement de ces nouveaux outils.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuels	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations :							
Entreprises internationales et grandes entreprises	100 %	n.d	n.d	197 %	124 %	133 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d	n.d	153 %	127 %	136 %	✓
Evaluation efficace des risques et le repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration							
Résultats des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires (PVA) ¹	Dépassé	n.d	n.d	n.d	n.d	3,0	✓
Impact fiscal (milliards de dollars)	S.O.	5,8	5,5	7,9	8,4	8,0	S.O.

¹ Le Programme de vérification aléatoire sélectionne, en intervalles pluriannuels, des échantillons aléatoires de dossiers d'impôt de différents segments de la population des PME aux fins de vérification, dans le but d'estimer un taux d'inobservation fiable. Cette année dans le cadre du PVA, nous avons effectué l'échantillon de la population T2 ayant des recettes brutes de moins de 12 000 000 \$ et des cas d'inobservation supérieurs à 5 000 \$ en impôt fédéral.

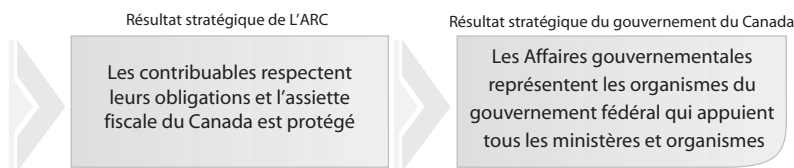
Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les traitements sont rapides et exacts	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Traiter les demandes de renonciations en vertu de l'article 105 du Règlement des non-résidents (dans un délai de 30 jours)	85 %	S.O.	S.O.	S.O.	83 %	92 %	✓
RS&DE demandes remboursables (dans un délai de 120 jours)	90 %	93 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓
Crédits d'impôt pour les vidéos et les films – demandes remboursables – vérifiées (dans un délai de 120 jours)	90 %	95 %	92 %	96 %	96 %	96 %	✓

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Appels (AP5)



Avantages pour les Canadiens

Nous nous efforçons de gagner la confiance du public en mettant à la disposition des contribuables et des bénéficiaires de prestations un processus de règlement de différends équitable. Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations portant sur l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, de même que des cotisations et des décisions liées au RPC/AE.

Notre programme de Plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement officiel. Nous administrons également les dispositions d'allègement pour les contribuables, qui aident les contribuables qui ne sont pas en mesure de s'acquitter de leurs obligations fiscales en raison d'une situation exceptionnelle.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le **résultat escompté** :

Les contribuables bénéficient au bon moment d'un examen impartial des décisions contestées prises en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* et reçoivent des mises à jour rapides pour les plaintes liées au service.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	172 504 \$	169 262 \$	3 242 \$

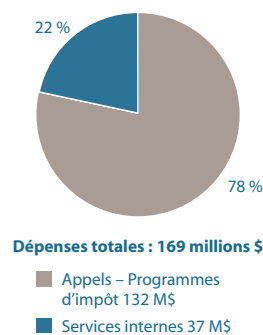
Un aperçu des Appels (AP5)

Réalizations importantes par sous-activité

- **Appels** – Nous avons réglé plus de 67 000 différends représentant 2,6 milliards de dollars en impôts. Plus de 109 000 différends demeurent dans notre inventaire traitable et non-traitable totalisant plus de 12,2 milliards de dollars en impôts.
- **Dispositions d'allègement pour les contribuables** – Plus de 63 000 demandes d'allègement des intérêts et pénalités ont été traitées par l'ARC; environ 39 000 de ces demandes ont été acceptées, en entier ou en partie, en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renoncations étaient de plus de 913 millions de dollars.
- **Plaintes liées au service** – Plus de 2 500 plaintes liées au service ont été traitées.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 169 millions de dollars (1 521 ETP), soit 4,0 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 169 millions de dollars, 132 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 37 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 10 Dépenses réelles



* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Contribution au priorité de l'Agence

Amélioration du service et renforcer la confiance

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Améliorer l'uniformité dans l'administration des dispositions d'allègement pour les contribuables à l'échelle de l'Agence	<p>Un aspect clé de notre engagement à l'égard de l'équité est notre mandat d'envisager un allègement aux contribuables en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables comprises dans les diverses lois que nous administrons. Cette année, nous avons terminé les améliorations au système visant à renforcer l'équité et l'uniformité du programme. Nous avons amélioré la saisie des données et l'établissement de rapports du programme sur les nouvelles tendances pour pouvoir mieux surveiller et déterminer les questions liées à ces dispositions. Nous prévoyons que ces mesures se traduiront par une uniformité accrue du service offert aux contribuables.</p>
Examiner et renforcer les processus et les opérations des activités principales	<p>Nous avons achevé la mise en œuvre à l'échelle nationale des centres d'expertise pour nos activités liées aux dossiers importants. Cette mesure nous a permis de simplifier nos activités de traitement des appels et a contribué à l'amélioration de la gestion de la charge de travail, de la productivité et de l'uniformité du traitement des dossiers. De plus, nous avons mis en place à l'échelle nationale une banque de ressources sur le RPC/AE dans notre intranet en vue de régler les questions clés liées aux règlements des différends. Nous croyons que cet outil de travail enrichis ont contribué à la diminution de 5 % relativement au nombre de jours ouvrables pour achever un cas du RPC/AE.</p> <p>L'accessibilité des contribuables à des mécanismes de recours a été facilitée cette année par les améliorations que nous avons apportées à notre site Web. La sous-application « Enregistrer mon avis de différend officiel » du service Mon dossier permet maintenant la transmission par voie électronique des soumissions des particuliers indépendants.</p> <p>En 2008-2009, nous avons pris des mesures visant à améliorer notre rendement concernant les plaintes liées au service de l'ARC. Nous avons commencé à élaborer des rapports trimestriels nous permettant de mieux comprendre les questions liées aux plaintes et de les traiter efficacement, ainsi qu'un programme national d'assurance de la qualité des plaintes qui nous permettra d'établir des normes de service pour les plaintes liées au service. Nous avons également amorcé l'intégration de notre Programme de solution de problèmes à notre secteur des plaintes liées au service de manière à pouvoir profiter au maximum de notre infrastructure.</p>

Fiche de rendement

Résultats escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées	2008-2009	En Grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	En Grande partie atteint	Bonne

Nos Indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité							
Impôt sur le revenu	97 %	98,5 %	99,5 %	99,6 %	99,5 %	99,0 %	✓
Taxes à la consommation	97 %	94,8 %	98,0 %	97,0 %	95,4 %	96,2 %	☑
RPC/AE	95 %	99,4 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,3 %	✓
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence							
Impôt sur le revenu	98 %	95,7 %	98,1 %	99,3 %	99,6 %	99,5 %	✓
Taxes à la consommation	98 %	98,1 %	99,4 %	98,8 %	99,2 %	99,5 %	✓
Rapidité							
Service standard for initial contact	85 %	90 %	89 %	89 %	84 %	68 %	✗
Nombre de jours pour régler un cas¹							
Impôt sur le revenu	Divers	130	120	107	141	157	☑
Taxes à la consommation	Divers	173	170	171	169	214	☑
RPC/AE	Divers	174	183	203	123	117	✓
Age moyen de l'inventaire traitable (en jours)							
Impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	162	159	175	177	205	✗
Taxes à la consommation	Tendance neutre ou à la baisse	176	175	181	204	243	✗
RPC/AE	Tendance neutre ou à la baisse	148	178	80	70	103	✗

¹ L'évaluation générale s'appuie sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail combinées.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos Indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
• Plaintes liées au service – accusés de réception émis dans un délai de 48 heures	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	93,8 %	✓
• Plaintes liées au service – contribuables contactés dans 15 jours ouvrables	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	86,7 %	☑
• Dispositions des allègements aux contribuables – application uniforme (selon programmes d'assurance de la qualité)	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	95 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Programmes de prestations (AP6)

Résultat stratégique de L'ARC

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégé

Résultat stratégique du gouvernement du Canada

Les Affaires gouvernementales représentent les organismes du gouvernement fédéral qui appuient tous les ministères et organismes

Avantages pour les Canadiens

Notre activité de programme « Programmes de prestations » contribuent directement au bien-être économique et social of Canadiens. Nous accomplissons cela en assurant le versement de prestations fondées sur le revenu et d'autres prestations, le paiement de crédits et la prestation de services aux bénéficiaires admissibles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous administrons la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et les allocations spéciales pour enfants, qui représentent trois programmes fédéraux de base qui versent des prestations. Nous offrons également la prestation universelle pour la garde d'enfants au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, le crédit d'impôt pour personnes handicapées ainsi que de nombreux programmes et services de prestations et de crédits continus et ponctuels au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le **résultat escompté** :

Les bénéficiaires des prestations reçoivent des avis de détermination d'admissibilité et de paiement et ont accès, en temps opportun, à des renseignements qui sont exacts.

Profil des dépenses : (milliers de dollars)	Total des autorisations 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Écart
	409 059 \$	402 656 \$	6 403 \$

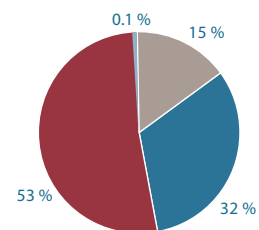
Aperçu des Programmes de prestations (AP6)

Réalisations importantes par sous-activité

- **Services aux clients des Programmes de prestations** – Nous avons traité plus de 6,9 millions de demandes de renseignements téléphoniques.
- **Administration des Programmes de prestations** – Nous avons émis près de 91 millions de paiements de prestations et de crédits d'une valeur de plus de 16,0 milliards de dollars répartis entre plus de 11 millions de bénéficiaires. Nous avons déterminé des crédits d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) de 703 millions de dollars pour plus de 510 000 particuliers. Nous avons traité plus de 735 000 demandes et formulaires de changement d'état civil, plus de 688 000 rajustements de mise à jour de compte et plus de 1,1 million de nouvelles déterminations au compte du crédit pour la TPS/TVH en cours d'exercice.
- **Paiements de transferts directs en vertu des programmes législatifs** – Nous avons émis plus de 211 millions de dollars dans le cadre du programme des allocations spéciales pour enfants (ASE) et plus de 488 000 dollars dans le cadre du programme de Prestation pour les coûts de l'énergie.

En 2008-2009, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 403 millions de dollars (2 050 ETP), soit 9,6 % des dépenses globales de l'ARC. De ces 403 millions de dollars, 342 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 61 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services internes.¹

Figure 11 Dépenses réelles



Dépenses totales : 403 millions \$

- Services internes 61 M\$
- Administration des programmes de prestations 129 M\$
- Allocations spéciales pour enfants 212 M\$
- Mesures d'aide liées aux coûts de l'énergie 0,5 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

¹ Il est possible que les dépenses liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Contribution au priorité de l'Agence

Assurer des paiements de prestations en temps opportun
Assurer des paiements de prestations exacts et renforcer l'observation
Assurer que l'ARC est l'un des principaux fournisseur de services

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009	Réalizations
Continuer d'améliorer la qualité des services d'information fournis	<p>En 2008-2009, nous avons amélioré notre Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude afin d'aider nos agents à accroître la qualité et l'exactitude du service qu'ils fournissent. Les résultats sur la qualité et l'exactitude des appels ont été utilisés en partie pour cerner les besoins en formation ainsi que les nouveaux enjeux et tendances.</p> <p>Nous avons dépassé notre norme de service de répondre en temps opportun aux demandes de renseignements sur la PFCE</p>
S'assurer de la capacité de notre infrastructure de distribution des prestations afin de soutenir les activités de base et la croissance	<p>En 2008-2009, nous avons renforcé la capacité de notre infrastructure de distribution des prestations, grâce aux améliorations apportées à bon nombre de nos principaux systèmes de traitement. Nous avons également amélioré la régie et la gouvernance des données liées à tous les éléments des données d'identification des particuliers de même que la constance quant aux versements des prestations advenant une interruption ou une panne au niveau du système.</p>
Maintenir des niveaux élevés de service et de responsabilisation dans l'exécution des principaux programmes	<p>Nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et de nos services ainsi que sur l'amélioration de nos options libre-service dans Internet afin de nous assurer que les bénéficiaires de prestations ont un accès en temps opportun aux renseignements dont ils ont besoin.</p> <p>À la suite des améliorations apportées à Mon dossier, le nombre de consultations des pages Web sur les prestations a augmenté de 18,8 %, ce qui porte à croire qu'un nombre plus important de bénéficiaires de prestations utilisent les options de libre-service sur nos pages Web.</p> <p>En 2008-2009 3,2 millions d'encarts envoyés aux bénéficiaires de la PFCE, 1,5 million d'encarts envoyés aux bénéficiaires de la PUGE, et un envoi postaux ciblés aux bénéficiaires éventuels de versements anticipés de la PFRT.</p> <p>Nos efforts de sensibilisation visent à accroître notre visibilité dans la collectivité, à encourager la participation à nos programmes et à informer les particuliers de leurs droits et obligations. Nous reconnaissons que les niveaux d'inscription pour de nombreux segments de la population, tels que les personnes handicapées, les nouveaux résidents et les Premières nations, bénéficient de la visibilité ciblée. En 2008-2009, nous croyons que nos activités de visibilité ont été bien reçues par nos publics cibles et ont contribué à la hausse de la visibilité et à la promotion de l'observation volontaire.</p>

Comme mentionné dans notre Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009	Réalisations
	<p>Nous avons préparé le terrain pour les Demandes de prestations automatisées (DPA), qui permettront aux parents de demander des prestations pour enfants et familles dès la naissance de leur enfant en cochant une case sur leurs formulaires d'enregistrement de naissance provinciaux ou territoriaux. Notre initiative des DPA est une étape importante visant à améliorer le service en simplifiant le processus de demande. Elle constitue également un outil essentiel pour l'observation, puisqu'elle permet d'obtenir les données sources provenant des provinces et des territoires et de fournir rapidement des renseignements valables et exacts sur le formulaire de demande. Nous croyons que, en simplifiant le processus de demande de prestations au moyen des DPA, nous avons renforcé notre engagement visant à nous assurer que les Canadiens admissibles sont au courant des prestations et des crédits auxquels ils ont droit et peuvent les recevoir facilement.</p>
<p>Maintenir la confiance des bénéficiaires de prestations et des gouvernements clients en renforçant la validation et les contrôles</p>	<p>En 2008-2009, dans le cadre du Système national d'acheminement, nous avons reçu les avis de date de décès de cinq provinces, ce qui a accru l'exactitude de nos données.</p> <p>Nous ciblons aussi les comptes déterminés à risque élevé de devenir des paiements en trop éventuels ou des paiements en moins pour vérification ultérieure. En 2008-2009, notre résultats obtenus indiquent que nous avons utilisé des critères efficaces pour la sélection des comptes aux fins d'examen et que nous nous sommes assurés que les prestations ont été versées uniquement aux personnes qui y avaient droit et que les montants étaient exacts.</p> <p>Bien que nous ayons examiné moins de comptes en 2008-2009 qu'au cours de l'année précédente, notre ciblage efficace a déterminé de plus grandes conséquences financières. En 2008-2009, nos rajustements ont permis de découvrir 99 millions de dollars en versements insuffisants de prestations et de crédits et plus de 260 millions de dollars en paiements en trop une augmentation de 81 millions de dollars et 195 millions de dollars respectivement, comparativement à l'année précédente. Lorsque les bénéficiaires recevaient des prestations en trop, nous avons compensé les montants des versements, des remboursements et des crédits futurs auxquels ils avaient droit.</p>
<p>Gérer la croissance des activités et les partenariats</p>	<p>Nous avons la réputation d'assurer une exécution exacte, efficace et rentable de nombreux programmes de prestations et de crédits. Les services de transfert et d'échange de données que nous fournissons sont passés de 58 en 2004-2005 à 93 en 2008-2009. Nous avons ajouté 16 programmes et services l'année dernière.</p>

Fiche de rendement

Résultats escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Appels liés à la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	75 %	79 %	76 %	75 %	78 %	78 %	✓
Appels liés au crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	S.O.	74 %	76 %	73 %	78 %	78 %	S.O.
Bénéficiaires de la PFCE qui ont joint notre service téléphonique ¹	90 %	84 %	77 %	80 %	87 %	94 %	✓
Bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique	90 %	75 %	74 %	77 %	83 %	93 %	✓

¹ L'objectifs d'accessibilité a augmenté de 80 % à 90 % pour 2008-2009

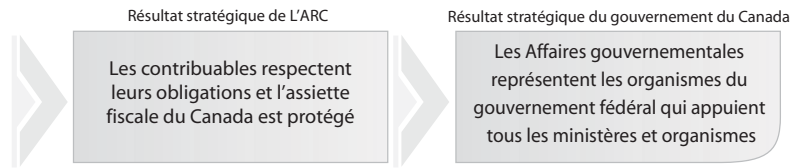
Résultats escompté	Exercice	Performance Rating	Data Quality
Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts	2008-2009	Atteint	Bonne
	2007-2008	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Évaluation
Pourcentage de demandes de prestations ou de formulaires de changement d'état civil traitées à temps	98 %	99,3 %	99,4 %	99 %	99,1 %	97,4 %	☑
Pourcentage des demandeurs de prestations qui sont satisfaits des services	90 %	89 %	93 %	86 %	89 %	93 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un rajustement	50 %	57,2 %	62,3 %	61,4 %	65,6 %	58,8 %	✓
Pourcentage des paiement exacts au moment du traitement des demandes de prestations ou des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,8 %	99,5 %	99,7 %	98,9 %	99,2 %	✓
Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des rajustements de mises à jour des comptes	98 %	99,5 %	99,7 %	98,5 %	98,4 %	98,8 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés	5 %	4,88 %	5,42 %	5,77 %	4,49 %	4,70 %	☑

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Services internes (AP7)



Avantages pour les Canadiens

L'ARC offre des services fiscaux et de prestations et des services connexes de haute qualité pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada. À l'appui de nos deux thèmes stratégiques, nos secteurs des ressources humaines et de la technologie de l'information et d'autres secteurs horizontaux de gestion doivent être entièrement intégrés pour nous assurer que nos services fiscaux et de prestations comportent l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

Contribution au priorité de l'Agence

Cette activité de programme appui toutes les priorités de l'organisation.

À l'appui de cette priorité, en 2008-2009, nous avons accompli les réalisations suivantes :

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalisations
Développement de l'employé	<p>Capacité des ressources humaines : Le Plan des effectifs de l'Agence (PEA) de 2009-2010 à 2011-2012 est un élément clé de notre stratégie de planification et comporte les trois thèmes distincts suivants :</p> <p>1 – Le transfert des connaissances et la planification de la relève : En mars 2009, nous avons renforcé davantage notre capacité de planification des ressources humaines par la mise en œuvre des Lignes directrices sur la planification de la relève pour la collectivité des non-EC. Ces lignes directrices sont harmonisées avec notre approche de gestion des ressources humaines axées sur les compétences (GRHAC) et renforcent l'importance des activités de planification de la relève à l'appui des exigences opérationnelles futures.</p> <p>2 – La gestion du perfectionnement personnel des employés et la gestion du changement : Les résultats de notre examen annuel des cycles de rendement des employés et des gestionnaires ont montré une intégration accrue des compétences dans la gestion du rendement, ce qui renforce notre approche de GRHAC et contribue à la gestion des talents, qui sont deux facteurs de réussite organisationnelle. En 2008-2009, 94,5 % de nos employés ont rempli un plan personnel d'apprentissage, dépassant notre objectif de 90 % et le total de nos investissements consacrés à l'apprentissage s'élevait à environ 170 millions de dollars.</p> <p>3 – Le recrutement stratégique et la diminution de la durée du processus de dotation : Des mesures importantes et fondamentales en vue de faire progresser notre régime de GRHAC ont été prises. Cette initiative appuie les recommandations établies par le Bureau du vérificateur général du Canada, à la suite de la vérification menée en 2007-2008.</p>

Comme mentionné dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009</i>	Réalizations
Systèmes et solutions de la technologie de l'information	<p>En 2008-2009, nous avons maintenu l'accent sur le fait de nous assurer que nos solutions en matière de TI étaient solides, sécuritaires et fiables.</p> <p>Nous avons maintenu des niveaux de disponibilité particulièrement élevés en ce qui concerne nos multiples systèmes nationaux, tout en répondant simultanément aux difficultés auxquelles nous avons été confrontés en ce qui a trait à la protection de nos biens de la TI contre les menaces de sécurité accidentelles ou délibérées. Nous avons remplacé certains ordinateurs centraux permettent désormais d'accroître rapidement notre capacité informatique pour satisfaire nos besoins. nous avons réalisé des progrès sur les capacités d'évaluation et de gestion des vulnérabilités en améliorant nos rapports sur la santé de la sécurité de l'ensemble de notre infrastructure informatique réseau. Plus particulièrement, nous avons atteint un jalon clé en 2008-2009 dans le cadre du Projet de l'amélioration de services de réseau en mettant en place l'exigence technique de la technologie de commutation mise à jour. De telles améliorations, jumelées à la mise en œuvre de notre Programme de l'environnement réparti contrôlé pluriannuel, ont traité des lacunes de notre environnement informatique.</p>
Fonction de contrôleur solide	<p>Les résultats que nous avons atteints pour appuyer une solide fonction de contrôleur renforce la responsabilisation et la surveillance, en plus de promouvoir l'utilisation efficiente et efficace de nos ressources financières. En 2008-2009, nous avons apporté des améliorations à nos systèmes et processus financiers et avons amélioré les liens entre nos ressources et les résultats que nous avons atteints.</p> <p>Notre <i>Plan d'action de l'ARC</i>, qui comprend des stratégies d'intervention et compte l'ensemble des 17 risques relevés, a été achevé et approuvé par notre Conseil de direction, en septembre 2008.</p> <p>En 2008-2009, nous avons mis en oeuvre le projet pilote de Surveillance continue des contrôles afin de soutenir notre confiance en l'exactitude de nos données et de nos opérations.</p>
Surveillance de la gestion	<p>Pour 2008-2009, le Conseil a demandé au commissaire de faire évoluer le Cadre de Surveillance du Conseil de direction afin d'y inclure les mesures et les résultats du rendement de la direction et d'évaluer l'efficacité des processus de gestion. Ceci fut complété et le Conseil est fier d'affirmer que l'évaluation de l'ARC a généré des résultats très positifs pour 2008-2009. Parmi les 21 attentes évaluées, l'ARC s'est vu attribuer une cote élevée pour 17 des attentes et une cote acceptable pour les quatre autres.</p>

Pour des informations supplémentaires sur cette activités de programme, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Section III : Renseignements supplémentaires

Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les informations financières soumises aux Comptes publics du Canada et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son Comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :
Le commissaire et premier dirigeant,

William V. Baker

L'administrateur supérieur des affaires financières
et sous-commissaire, Finances et administration,

James Ralston

Ottawa, Ontario
Le 20 août 2009

Introduction

Cette section du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2008-2009* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2008-2009. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés – Activités de l'Agence, accessible sur le site web de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante <http://www.arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html>, comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement accessible sur le site web de l'ARC à l'adresse suivante <http://www.arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html>.

Activités de l'Agence

	2008-2009 (en milliers de dollars)
Agence du revenu du Canada	
Budget principal des dépenses	3 737 361
Dépenses prévues	3 875 204
Autorisations totales	4 370 662
Dépenses réelles	4 198 656

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 804,9 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 b du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2008-2009* fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 198,7 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté quatre autres éléments dont il est question dans les États financiers – Activités administrées : les paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 180,5 millions de dollars; les allocations spéciales pour enfants, 211,8 millions de dollars, les paiements effectués en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, 0,5 million de dollars; et les allocations pour frais de chauffage, 0,9 million de dollars (comprises dans le crédit 1, Dépenses des programmes).

Vue d'ensemble

En 2008-2009, le Parlement a approuvé 3 737,4 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2008-2009 a été rajusté afin d'inclure :

- 180,5 millions de dollars pour les paiements législatifs liés à l'*Accord sur le bois d'œuvre résineux Canada/É.-U.*;
- 134,9 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2007-2008;
- 84,0 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 74,5 millions de dollars pour l'administration unique de l'impôt des sociétés pour la province d'Ontario;
- 58,3 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles, principalement pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
- 46,0 millions de dollars pour les conventions collectives;
- 33,1 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans les budgets fédéraux de 2007 et de 2008;
- 22,0 millions de dollars de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour les services des locaux;
- 19,9 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans l'Énoncé économique 2007;
- 7,1 millions de dollars pour le Programme d'incitation pour congrès étrangers et voyages organisés;
- 6,0 millions de dollars pour les programmes de publicité gouvernementale;
- 2,7 millions de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 1,2 million de dollars de l'Agence de la santé publique du Canada pour la campagne de publicité liée au crédit d'impôt pour la condition physique des enfants;
- 0,5 million de dollars pour l'administration des paiements effectués en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*;
- 1,1 million de dollars pour le soutien accru aux agents de la Couronne (ASPC) partout au Canada – Bureau du directeur des poursuites pénales; et
- 0,2 million de dollars à d'autres rajustements mineurs.
- Ces augmentations ont été rajustées par les réductions suivantes :
 - 17 millions de dollars pour les plans des régimes d'avantages sociaux des employés;
 - 14,2 millions de dollars pour les paiements aux agences de recouvrement privées (ARP);
 - 7,1 millions de dollars pour les versements d'allocations spéciales pour enfants; et
 - 0,4 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor afin de poursuivre la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) pour soutenir la communauté nationale des gestionnaires.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 370,7 millions de dollars pour 2008-2009, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 16,9 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 370,7 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 198,7 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 172,0 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger et aux dépenses reliées à la recherche sur l'opinion publique, les 147,1 millions de dollars peuvent être utilisés par l'Agence en 2009-2010. Ce montant représente 3,4 % des autorisations totales.

Le report de 147,1 millions de dollars en 2009-2010 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés liés aux points qui suivent.

- Dépenses relatives à des projets majeurs et d'infrastructure (Restructuration des systèmes d'observation (RSO), compte d'épargne libre d'impôt (CELI), Projets importants de services offerts aux locataires et infrastructures de la technologie de l'information);
- Crédits à des fins spéciales (Bois d'œuvre résineux, Programmes d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO), Administration de la TPS par le Ministère du Revenu du Québec); et
- D'autres pressions liées aux opérations et à la charge de travail.

Revenus administrés par l'Agence

Les revenus totaux administrés par l'ARC totalisent quelque 287,5 milliards de dollars, ce qui représente une baisse de 1,8 % par rapport aux 292,9 milliards de dollars administrés en 2007-2008.

	2007-2008	2008-2009
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	201 057 378	190 756 240
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	56 358 732	60 192 842
Régime de pensions du Canada	35 437 908	36 545 498
Total	292 854 018	287 494 580

Principales données financières

Pour la période se terminant le 31 mars 2009

État de la situation financière

(en milliers de dollars)		Écart, en pourcentage	2009	2008
Actif	Total de l'actif	7 %	816 926	766 271
Passif	Total du passif	19 %	1 130 210	946 841
Passif net	Total du passif net	73 %	(313 284)	(180 570)
Total du passif et du passif net		7 %	816 926	766 271

Pour la période se terminant le 31 mars 2009

État des résultats

(en milliers de dollars)		Écart, en pourcentage	2009	2008
Dépenses	Total des dépenses	10 %	4 433 698	4 027 761
Revenus	Total des revenus	12 %	537 559	479 653
Coût d'exploitation net		10 %	3 896 139	3 548 108

Il y a trois changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont influencé les résultats dans les états financiers.

1. Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

Selon le protocole d'accord concernant l'administration unique de l'impôt ontarien des sociétés signé le 6 octobre 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario se sont entendus pour transférer l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du Ministère du Revenu de l'Ontario (MRO) à l'Agence du revenu du Canada (ARC) à partir de l'année fiscale 2009. L'ARC a reçu 210,5 millions de dollars de fonds du gouvernement fédéral sur quatre années (2006-07 à 2009-10) pour des coûts de développement et de transition liés à cette initiative. De ce montant, 61,3 millions de dollars a été dépensé au cours de l'exercice financier 2008-2009.

À ce jour, l'initiative de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario a franchi toutes ses étapes clés. L'ARC a commencé à recevoir des acomptes provisionnels de sociétés pour les impôts fédéral et provincial combinés depuis février 2008. Le 3 avril 2008, la majorité de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario a été transférée à l'ARC pour les années fiscales précédant 2008. L'ARC a commencé à fournir des services de vérification intégrée et d'autres activités reliées, telles que des décisions, interprétations, objections et appels pour 2008 et les années fiscales précédentes. Plus de 300 employés du MRO ont été transférés à l'ARC pour aider à assumer ce volume de travail additionnel.

Toutes les ententes nécessaires sont maintenant en place pour que l'ARC puisse administrer les rapports d'impôts sur le revenu des sociétés T2 harmonisés à partir de 2009.

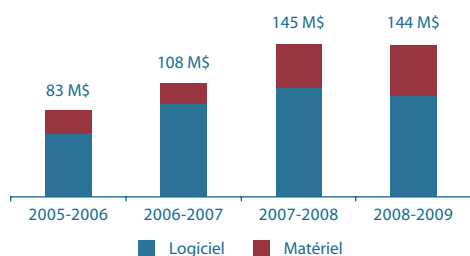
2. Investissements dans les systèmes de la technologie de l'information (TI)

Au cours de l'exercice 2009, l'ARC a mené plusieurs projets à grande échelle qui ont demandé des investissements importants dans l'élaboration de systèmes de la TI. En combinaison aux acquisitions d'équipement de TI, l'Agence a investi 144 millions de dollars en immobilisations liées aux TI au cours de cet exercice financier.

La valeur de ces nouvelles immobilisations a été compensée par une légère croissance de l'amortissement durant l'exercice. Les projets à grande échelle de la TI, par nature, demandent généralement des investissements sur plusieurs années. Ces investissements cumulatifs augmentent les immobilisations globales de l'ARC au moment où ils sont faits, cependant, l'amortissement qui est associé à ces immobilisations ne débute qu'après que le projet soit terminé et que le système entre en production. Ceci a contribué à l'augmentation de l'amortissement de l'ARC au cours de l'exercice fiscal 2009, puisque des systèmes complétés sont entrés en mode de production et sont ainsi devenus sujet à l'amortissement. L'amortissement total réclamé par l'ARC en 2009 était de 88 millions de dollars.

Le tableau suivant donne un aperçu des investissements en technologie de l'information qui ont été comptabilisés à titre d'immobilisations au cours des quatre dernières années.

Figure 1 : Investissements en technologie de l'information dans les immobilisations



3. Augmentation des revenus non fiscaux

Les états financiers de l'ARC affichent une augmentation notable des revenus non fiscaux de 58 millions de dollars. L'augmentation est attribuable à la fourniture de services liés à la TI à l'Agence des services frontaliers du Canada, puis aux frais d'administration facturés à la province de l'Ontario pour l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario et à la province de la Colombie-Britannique pour l'administration du crédit d'impôt et du dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique.

Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de 2008-2009 de l'Agence a augmenté de 348 millions de dollars comparativement à 2007-2008. Les charges de l'Agence se chiffrent à 4 434 millions de dollars en 2008-2009 (2007-2008 – 4 028 millions de dollars). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 538 millions de dollars (2007-2008 – 480 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 896 millions de dollars, tel que démontré ci-dessous :

Tableau 1 : Détails du coût d'exploitation net

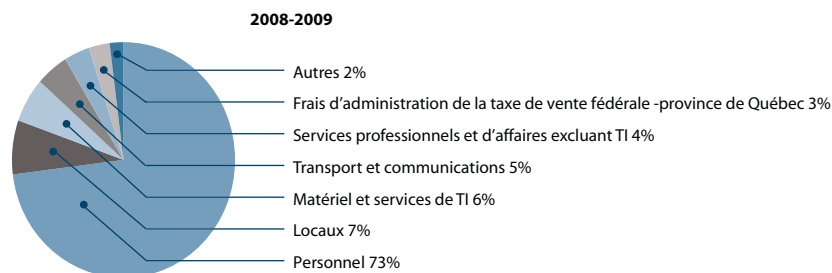
Charges	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
Personnel	3 240 513	2 918 681
Locaux	312 681	290 362
Matériel et services de TI	289 559	244 870
Transport et communications	201 274	195 354
Services professionnels et d'affaires excluant TI	168 674	160 742
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	131 732	140 663
Autres	89 265	77 089
Total des charges	4 433 698	4 027 761
Moins : Revenus non fiscaux	537 559	479 653
Coût d'exploitation net	3 896 139	3 548 108

Graphique des Principales données financières

Les charges de l'Agence sont constituées de 73 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 27 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation nette de 322 millions de dollars pour ce type de charges en 2008-2009. Cela comprend des révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives, le coût d'autres indemnités et avantages sociaux, et l'augmentation de l'effectif en raison de nouvelles initiatives, telle que l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario.

Au total, les charges non relatives au personnel ont augmenté de 84 millions de dollars. Les principales composantes des charges non relatives au personnel sont constituées de charges liées aux locaux, ainsi qu'au transport et communications, qui sont, pour la plupart, liées aux charges relatives au personnel. La croissance de 45 millions de dollars des coûts de la TI est liée à l'augmentation des charges d'amortissement, aux projets d'investissement, au renouvellement de l'infrastructure et à la croissance. Les coûts d'administration de la taxe fédérale sur les produits et services par la province de Québec sont retournés à des niveaux plus normaux comparativement aux années fiscales précédentes au cours desquelles la Province a encouru des coûts plus élevés reliés à la mise à niveau de leurs systèmes de technologie de l'information.

Figure 2 : Charges totales par catégorie

Agence du revenu du Canada États financiers vérifiée et non vérifiée – Activités de l'Agence

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet de l'Agence du revenu du Canada états financiers vérifiés et non vérifiés, veuillez visiter le site Web suivant: www.cra-arc.gc.ca/gncy/nndl/menu-fra.html

Tableaux électronique

Les tableaux suivants se trouvent dans le site Web du SCT à l'adresse suivante :

<http://tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp>

Tableau 1 : Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

- 1.1 : Revenus non fiscaux disponibles
- 1.2 : Revenus non fiscaux non disponibles

Tableau 2 : Frais d'utilisation / Frais externes

- 2.1 a) : *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 2.1 b) : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 2.2 a) : *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 2.2 b) : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 2.3 a) : *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- 2.3 b) : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Tableau 3 : Renseignements sur les dépenses de projets

Tableau 5 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

- 5.1 : Versements d'allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatifs)
- 5.2 : Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (Législatifs)

Tableau 8 : Stratégie de développement durable

Tableau 9 : Achats écologiques

Tableau 10 : Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes

Tableau 11 : Vérifications et évaluations internes

Évaluation de la qualité des données

En même temps que l'évaluation des résultats du rendement, nous attribuons aussi à chacun des indicateurs une évaluation de la qualité.

Pour chaque indicateur, nous utilisons des approches uniformes pour l'évaluation des renseignements tirés de nos systèmes de collecte des données et de toute autre source. Nous nous fions aux gestionnaires de l'ARC pour se porter garants de l'intégralité des dossiers aux fins de l'intégrité des données (c.-à-d. que les données appartiennent à la même catégorie, sont collectées pour la même période et par la même méthode). Nous examinons les données en fonction de leur pertinence, des formules pour calculer l'exactitude ainsi que d'autres facteurs dont il faut tenir compte. Nous utilisons aussi des renseignements comparables tirés d'exercices antérieurs pour établir une comparaison historique, qui figure souvent dans le *Rapport sur le rendement de l'ARC*. Pour assurer l'uniformité, nous effectuons les tâches suivantes dans le but de vérifier si les renseignements déclarés dans nos nombreux rapports sont valides, fiables et accompagnés des preuves appropriées :

- Validation : Il s'agit d'un processus de vérification visant à garantir que les données respectent les exigences aux fins prévues. Nous examinons et évaluons l'intégralité et la plausibilité (exactitude, rapidité, interprétabilité, cohérence) des données. Nous déterminons aussi les coordonnées, vérifions les calculs, confirmons la fiabilité du système (en vérifiant la source d'information) et nous notons et corrigeons les erreurs.
- Évaluation de la qualité des données : Nous appliquons une liste de vérification de la qualité des données et examinons les données des exercices précédents afin d'évaluer la qualité des données pour chaque indicateur.
- Système de production électronique des déclarations : Nous emmagasinons les données dans une base de données pour consultation rapide et analyse plus approfondie à d'autres fins.
- Système de production matériel : Nous maintenons des dossiers matériels des preuves collectées de toutes les sources afin d'obtenir la validation et l'assurance que nos évaluations de la qualité des données sont exactes et appuyées.

Nous nous efforçons continuellement d'utiliser les données les plus appropriées et les plus fiables pour évaluer nos résultats. Il y a principalement deux sources de données pour le *Rapport sur le rendement de l'ARC* : les données administratives (habituellement communiquées en bloc ou après avoir subi des calculs simples) et les données de sondage. Toutes les sources de données sont validées quant à l'exactitude, et une évaluation de la qualité comme étant bonne, raisonnable ou faible, telle que présentée ci-dessous, est appliquée à chaque indicateur.

Nous croyons que les trois niveaux d'évaluation de la qualité des données offrent une évaluation raisonnable quant à la fiabilité de celles-ci. Généralement, nos sources de données offrent des renseignements fiables. Dans les cas où les données à l'appui sont trop vagues pour nous permettre de tirer des conclusions fermes, l'évaluation de la qualité des données en tient compte.

Évaluation de la qualité des données

Évaluation de la qualité des données	
Bonne	La direction estime que l'évaluation des résultats repose sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Raisnable	La direction estime que l'évaluation des résultats repose, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Faible	Il y a des lacunes importantes dans la fiabilité des renseignements sur les résultats , et la direction estime que l'évaluation du rendement repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives obtenues de sources ou de méthodes officieuses.

Normes de service à l'ARC

Notre régime de normes de service est une partie essentielle et intégrante de nos processus de planification, d'établissement de rapports et de gestion du rendement. Le respect des objectifs de nos normes de service démontre que nous sommes à l'écoute des besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations, ce qui aide à établir la crédibilité de nos opérations et contribue à augmenter le niveau de confiance que les Canadiens peuvent avoir envers le gouvernement.

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet des Normes de service de l'ARC, veuillez visiter le site Web suivant : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

La structure de régie de l'Agence

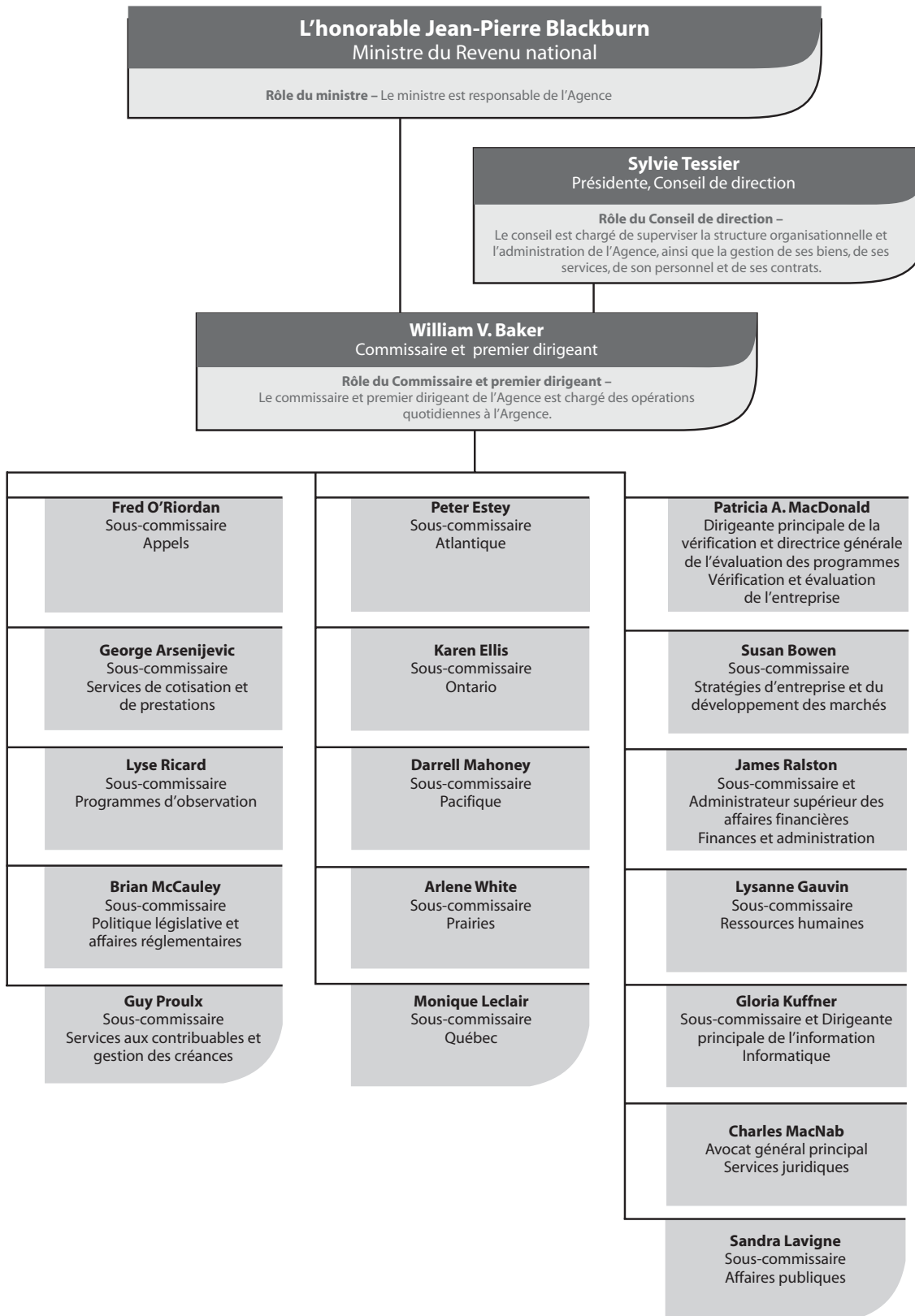
Conseil de direction

Le Conseil est formé de 15 membres, dont quatre, y compris sa présidente et le commissaire et premier dirigeant sont proposés par le gouvernement fédéral. Un directeur est nommé par chacune des provinces et un directeur est nommé par les territoires. Les membres du Conseil amènent une perspective d'affaire du secteur privé à la direction et dans cet égard, un programme significatif pour des changements envers l'ARC.

La liste suivante présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2009.

<p>Sylvie Tessier, ing., M.B.A., IAS.A Présidente Conseil de direction Toronto, Ontario</p>	<p>Robert J. (Bob) Healey, B. Comm., CFP, FCA Directeur d'entreprise Comptable agréé / Consultant en gesti St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador</p>
<p>Camille Belliveau, FCGA, CFP Directeur exécutif Groupe EPR Canada Group Inc. Shediac, Nouveau-Brunswick</p>	<p>James J. Hewitt, FCMA Directeur d'entreprise Penticton, Colombie-Britannique</p>
<p>Myles Bourke, B. Comm., FCA Directeur d'entreprise Comptable agréé Lethbridge, Alberta</p>	<p>Fauzia Lalani, ing. Chef d'entreprise Calgary, Alberta</p>
<p>Raymond Desrochers, B. Comm., CA, CFE Associé BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés Winnipeg, Manitoba</p>	<p>Rod Malcolm, CA Directeur d'entreprise Iqaluit, Nunavut</p>
<p>Gordon Gillis, B.A., LL.B. Directeur d'entreprise Pictou County, Nouvelle-Écosse</p>	<p>Patricia J. Mella B.A., B.Ed., M.A., Ph.D. Directrice d'entreprise Stratford, Île-du-Prince-Édouard</p>
<p>André Gingras Founder and Director André Gingras et Associés inc. Montréal, Quebec</p>	<p>James R. Nininger, B. Com., M.B.A., Ph.D. Directeur d'entreprise Ottawa, Ontario</p>
<p>Norman Halldorson, B.Comm., FCA Directeur d'entreprise Clavet, Saskatchewan</p>	<p>William V. Baker, B.A., M.A., ICD.D Commissaire et premier dirigeant Agence du revenu du Canada Ottawa, Ontario</p>

Structure organisationnelle



* En date du 31 mars 2009