



Revenu Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1998

Canada

Présentation amélioré des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/10-1998

ISBN 0-660-60675-5



Avant-propos

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

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

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

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

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

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

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

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

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

Revenu Canada

Rapport sur le rendement

**Pour la période
se terminant
le 31 mars 1998**

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

Table des matières

Résumé	1
Tableau des principaux engagements de résultats	5

Section I

Message du Ministre	7
----------------------------------	---

Section II

Aperçu du Ministère	9
----------------------------------	---

Section III

Réalisations du Ministère

Attentes en matière de rendement	15
Réalisations en matière de rendement par secteur d'activité	15
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	17
Douanes et administration des politiques commerciales	28
Validation et exécution	38
Recouvrement des recettes.....	49
Appels	58
Administration et technologie de l'information	65

Section IV

Rendement financier

Aperçu du rendement financier.....	71
Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés	72
Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles	73
Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles	74
Tableau 4 : Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure	74
Tableau 5 : Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	75
Tableau 6 : Recettes à valoir sur le crédit	76
Tableau 7 : Recettes à valoir sur le Trésor.....	76
Tableau 8 : Paiements législatifs	76
Tableau 9 : Paiements de transfert	76
Tableau 10 : Dépenses en immobilisations	77
Tableau 11 : Projets d'immobilisations.....	77
Tableau 12 : État des grands projets de l'État.....	77
Tableau 13 : Prêts, investissements et avances	77
Tableau 14 : Sommaires financiers concernant le fonds renouvelable	77
Tableau 15 : Passif éventuel	77

Table des matières (suite)

Section V

Rapport consolidé

Stratégie de développement durable	79
Réservoirs de stockage	80
Initiatives réglementaires	81

Section VI

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article	83
Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre.....	84
Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes.....	85
Annexe 4 : État des comptes clients à la fin de l'exercice	86
Annexe 5 : Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)	87
Annexe 6 : Recettes à valoir sur le Trésor (autres recettes non fiscales).....	88
Annexe 7 : Lois appliquées	89
Annexe 8 : Autres rapports ministériels	89
Annexe 9 : Personnes-ressources pour plus de renseignements	89

Résumé

Revenu Canada représente un instrument crucial pour la gestion des affaires publiques et il a démontré sa capacité de répondre aux défis des années 90 et au-delà. Le Ministère demeure entièrement engagé à appuyer l'ordre du jour et le programme de changements du gouvernement, ainsi qu'à fournir un service exemplaire aux provinces et aux territoires qui se fient au Ministère pour assurer l'application efficiente et efficace de leurs lois fiscales et de leurs programmes socio-économiques. Revenu Canada s'acquitte de cet engagement au moyen des mesures suivantes :

- s'assurer que son administration des recettes continue à contribuer d'une manière effective à la santé fiscale et à la prospérité du Canada; fournir des programmes et des services équitables, accessibles et flexibles afin d'assurer le maintien de la confiance du public à l'égard du gouvernement;
- fournir à la frontière internationale une vaste gamme de services contribuant à la construction d'une meilleure société;
- travailler étroitement avec le secteur privé, au moyen de partenariats mutuellement avantageux, afin d'élaborer des approches modernes à l'égard de la prestation de programmes et de réduire le fardeau financier lié à l'observation.

Comme preuves de cet engagement, le présent rapport décrit plusieurs des réalisations remarquables de Revenu Canada. Par exemple, en 1997-1998, le Ministère a perçu des recettes brutes de 245 milliards de dollars. De ce montant, les recettes fédérales comptent pour 146 milliards de dollars, ce qui constitue, en moyenne, 95 % de toutes les recettes budgétaires fédérales. Basé sur des dépenses réelles de 2,4 milliards de dollars, percevoir 100 \$ a coûté au Ministère 1,05 \$ en 1997-1998 comparativement à 1,30 \$ en 1992-1993. De plus, en ce qui a trait aux engagements précis qui avaient été brièvement passés en revue dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1997-1998, les résultats suivants ont été atteints :

- Engagement : mettre en application l'administration unique d'une taxe de vente mixte fédérale-provinciale en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick ainsi qu'à Terre-Neuve et Labrador, à compter du 1^{er} avril 1997.

Réalisation : à compter du 1^{er} avril 1997, le programme de la taxe de vente harmonisée (TVH) a été mis en application avec succès. En règle générale, tant les provinces que les entreprises ont fait part de leur satisfaction globale à l'égard de la mise en application et de l'administration de la TVH.

- Engagement : renforcer les activités en cours portant sur l'économie clandestine au moyen de l'élaboration de stratégies propres à des secteurs particuliers et de la mise en application de nouvelles procédures pour la déclaration des sommes versées aux sous-traitants.

Réalisation : pour l'exercice 1997-1998, l'initiative de l'économie clandestine a permis d'effectuer 10 446 vérifications avec l'établissement de cotisations fiscales fédérales totalisant environ 130 millions \$.

- Engagement : faire passer à 5,2 milliards \$ d'ici 1999-2000 l'incidence fiscale globale de l'exécution.

Réalisation : le Ministère est sur la bonne voie : en 1997-1998, l'incidence fiscale de l'exécution a totalisé 5 milliards \$.
- Engagement : maintenir les comptes débiteurs à un niveau ne dépassant pas 4 % des recettes brutes.

Réalisation : l'ensemble des comptes débiteurs avait été réduit à 4,2 % des recettes brutes au 31 mars 1998, en comparaison avec 4,3 % au 31 mars 1997, mais cette diminution n'était pas suffisante pour réaliser totalement l'engagement pris.
- Engagement : fournir aux clients une procédure de recours au moyen de l'examen impartial des avis d'opposition et d'appel dans des délais plus serrés.

Réalisation : dans le cadre de l'Initiative de renouvellement des appels mise en oeuvre en mai 1997, le temps nécessaire pour traiter les oppositions fiscales non complexes a diminué de 30 %.
- Engagement : restructurer le processus voyageurs en vue de favoriser le tourisme en simplifiant les procédures relativement aux mouvements des voyageurs à faible risque.

Réalisation : dans le cadre de la procédure de restructuration du programme voyageurs, une application pilote élargie de systèmes de vidéo interactifs a permis aux voyageurs autorisés de profiter d'assouplissements plus importants au point d'entrée.
- Engagement : restructurer le processus commercial afin d'accélérer le traitement des marchandises à faible risque tout en maintenant les contrôles appropriés et en réduisant le fardeau et le coût lié à l'observation pour les entreprises canadiennes.

Réalisation : un système automatisé de mainlevée, dans le cadre du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC), a été mis en application pour les expéditions à faible risque en 1997-1998. La participation à ce programme a augmenté graduellement, et elle s'établit maintenant à 9,78 % de l'ensemble des mainlevées effectuées par EDI (environ 15 500 mainlevées par jour).

En plus de ces réalisations, chaque secteur d'activité déclare des réalisations en ce qui touche les engagements pris dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1997-1998. Par exemple, dans le secteur de l'amélioration des services offerts au public :

- l'accessibilité a été améliorée pour les clients des centres téléphoniques régionaux de Montréal, Toronto et Vancouver au moyen d'un système de réponse vocale dialoguée dans le cadre de l'intégration téléphonique par ordinateur (ITO). Ce système est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, afin d'offrir aux clients une réponse automatisée à des demandes simples et répétitives;

- le Système d'information automatisé des douanes (SIAD), qui représente un système téléphonique automatisé fournissant des renseignements verbaux consignés, a traité plus de 800 000 appels au cours de 1997-1998, facilitant ainsi aux clients le traitement exact des transactions douanières.

Sur le point de devenir une agence, Revenu Canada espère profiter dans l'avenir de nouvelles occasions qui lui permettront de continuer à améliorer le service qu'il offre au public, aux entreprises, aux provinces et aux territoires.

Tableau des principaux engagements de résultats

Les engagements qu'a pris Revenu Canada sur le plan des résultats relèvent des grands secteurs de responsabilité que constituent l'administration efficace des recettes et l'administration d'une frontière efficace. Les réalisations touchant ces engagements sont présentées d'une manière détaillée pour chacun des secteurs d'activité du Ministère (voir section III).

Revenu Canada		
pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	qui se manifeste par :	résultats atteints rapportés dans :
<i>Une administration efficace des recettes</i>		
l'administration fiscale pour le compte du gouvernement fédéral, de certaines provinces et des territoires en établissant et en percevant des impôts, des taxes, des droits, d'autres prélèvements et paiements ainsi que la distribution équitable et rapide des diverses prestations d'ordre social ou économique	<ul style="list-style-type: none"> • tendances dans les coûts pour percevoir 100 \$ • tendances dans le volume de demandes de renseignements traitées provenant des particuliers et des entreprises • mise en oeuvre des options électroniques de prestation de services et du taux de participation des clients à ces dernières • incidence fiscale globale des activités d'exécution • évaluation des impôts et taxes résultant du ciblage de l'économie clandestine • repérage rapide et vérification des manoeuvres d'évitement fiscal et d'abris fiscaux • maintien des comptes débiteurs à un niveau ne dépassant pas 4 % des recettes brutes • pourcentage des appels traités dans les délais prescrits • niveau de satisfaction des clients en ce qui a trait à l'indépendance, la rapidité et l'équité des processus de recours 	page 16 page 25, Tableau 1-1 pages 21 et 23 pages 47 et 48, Tableaux 3-1, 3-2, et 3-3 page 41 pages 39 et 40 page 53, Tableau 4-2 page 58 page 58
<i>Une administration efficace de la frontière</i>		
le respect de la souveraineté et des lois canadiennes à la frontière et soutien de la compétitivité industrielle et des politiques économiques du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • tendances dans le volume de voyageurs et d'expéditions commerciales traitées • niveau de satisfaction des clients envers les services qui leur ont été fournis • taux d'observation pour les voyageurs entrant au Canada • quantité/valeur de la contrebande détectée et interceptée • disponibilité des options électroniques de prestation de services et les taux de participation des clients à ces dernières • utilisation d'options rationalisées pour le traitement des voyageurs et des expéditions commerciales à faible risque 	page 35, Tableau 2-1, page 36, Tableau 2-2 page 35, Tableau 2-1 page 35, Tableau 2-1 page 36, Tableau 2-3 pages 30, 32, 33 et 34 page 30

Section I

Message du Ministre

Pour un grand nombre de Canadiens, Revenu Canada représente le lien principal avec le gouvernement fédéral. En fait, il existe peu de ministères qui entretiennent chaque jour des rapports avec autant de Canadiens. Pour cette raison, Revenu Canada a essayé, même en temps de compressions budgétaires, de maintenir la qualité élevée du service à laquelle les Canadiens en sont venus à associer nos programmes.

Nous continuons à mettre l'accent sur le service personnalisé, l'accès facile aux informations, l'équité et le respect des droits et des besoins de tous nos clients. Ceci constitue un élément fondamental de notre approche visant à aider nos clients à s'acquitter de leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation. Nous nous attachons, en partenariat avec tous les Canadiens, surtout avec les gouvernements provinciaux, à soutenir leur bien-être économique et à procurer un avantage compétitif aux entreprises nationales dans l'économie mondiale. Ce faisant, nous investissons dans les personnes et dans la technologie, en recherchant des manières innovatrices d'améliorer les services rendus à nos clients.

Avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada qu'il a été proposé d'établir, notre prochain défi consiste à créer, grâce à ces succès passés, une organisation davantage en mesure d'adapter ses politiques et ses programmes afin de mieux satisfaire les besoins de ses clients. Une telle organisation s'attachera dans son travail à assurer l'équité, la confidentialité et l'intégrité, ainsi qu'une administration des douanes et du revenu plus efficace, ouverte et transparente, ressemblant davantage au secteur privé.

Comme preuve de cet engagement à votre égard, je suis fier de présenter le Rapport sur le rendement de 1997-1998 de Revenu Canada, qui souligne avec quelle diligence les ressources qui nous sont confiées sont consacrées à la prestation de services pour tous les Canadiens.

Ministre du Revenu national

Section II

Aperçu du Ministère

Mandat, mission et vision

Revenu Canada a pour mandat de percevoir des recettes; d'appliquer des lois fiscales tant pour le gouvernement fédéral que pour certaines provinces et certains territoires; d'administrer des politiques et des lois commerciales; d'assurer des services à la frontière; et de verser certains paiements à caractère social et économique à des particuliers et à des sociétés.

Son mandat découle de la *Loi sur le ministère du Revenu national*, en vertu de laquelle Revenu Canada applique la *Loi sur les douanes*, le *Tarif des douanes*, la *Loi sur les mesures spéciales d'importation*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la partie I du *Régime de pensions du Canada*, les parties IV et VII de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de nombreuses autres dispositions législatives pour le compte d'autres ministères fédéraux et de gouvernements provinciaux et territoriaux.

Plus précisément, Revenu Canada perçoit les impôts fédéraux sur le revenu; les impôts sur le revenu des particuliers pour l'ensemble des provinces sauf le Québec; les impôts sur le revenu des sociétés pour l'ensemble des provinces sauf l'Alberta, l'Ontario et le Québec; la taxe sur les produits et services (TPS) dans toutes les provinces, sauf le Québec; et la taxe de vente harmonisée (TVH) avec la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve. Il perçoit également les taxes à la consommation; les droits d'accise pour certaines provinces; les cotisations des employés et des employeurs en vertu du *Régime de pensions du Canada*; et les cotisations des employés et des employeurs pour l'assurance-emploi. Le Ministère applique également les conventions fiscales internationales conclues avec un grand nombre de pays et qui visent à promouvoir l'échange de renseignements entre les parties et à éviter la double imposition des revenus gagnés à l'étranger par les citoyens des parties respectives.

Revenu Canada assure la protection des particuliers et des entreprises du Canada, ainsi que de la société dans son ensemble, contre l'entrée au pays de marchandises dangereuses ou illégales (p. ex. des drogues et des armes) et de personnes non admissibles (p. ex. des criminels et des immigrants illégaux). Le Ministère applique également des lois touchant les frontières et le commerce, notamment des accords internationaux comme l'Organisation mondiale du commerce (OMC), l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis (ALÉ) et l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA), ainsi que certaines lois canadiennes, comme la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* qui vise à protéger et à appuyer la souveraineté aux frontières du pays, la compétitivité industrielle du Canada, les politiques économiques et la société dans son ensemble.

En outre, Revenu Canada applique différents textes de lois, en tout ou en partie, pour d'autres ministères, notamment : Agriculture et Agro-alimentaire Canada; Industrie Canada; Citoyenneté et Immigration Canada; le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; Santé Canada; Développement des ressources humaines Canada et Environnement Canada.

Pour exécuter son mandat, Revenu Canada applique plus de 185 lois, règlements, incitations, crédits, surtaxes et conventions fiscales internationales.

En 1997-1998, par exemple, le Ministère a offert ses services :

- à 22 millions de particuliers qui produisent une déclaration de revenus;
- à 1,9 million de sociétés;
- à 2,1 millions d'inscrits aux fins de la taxe sur les produits et services (TPS);
- à 1,3 million d'employeurs;
- à 158 000 importateurs commerciaux;
- à 109 millions de voyageurs;
- à 23 milles régimes de pension agréés et régimes de participation différée aux bénéficiaires;
- à 74 milles organismes de bienfaisance

Le Ministère a traité :

- 283 milliards de dollars en marchandises importées, représentant plus de 31,3 millions d'opérations faisant suite à 11,3 millions de déclarations commerciales;
- 35,5 millions de versements de la prestation fiscale pour enfants (PFE);
- 32,9 millions de versements du crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS);
- 417 milliers de versements d'allocations spéciales pour enfants;
- 27,2 millions de demandes de renseignements du public.

Notre mission

Notre mission consiste à promouvoir l'observation à l'égard des droits et des règlements du Canada touchant la fiscalité, le commerce et les frontières, au moyen de l'éducation, de services de qualité et d'une exécution responsable, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.

Nos valeurs

Nos valeurs comprennent l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration.

L'intégrité constitue la pierre d'assise de notre administration. On entend par ce terme le traitement équitable des personnes et l'application équitable de la loi. L'intégrité exige que nous agissions avec honnêteté et ouverture.

Le professionnalisme représente la clé du succès pour réaliser notre mission, et il consiste dans notre engagement d'atteindre les normes les plus élevées de réussite. Le professionnalisme exige que nous agissions avec dévouement et compétence.

Le respect représente la base de nos rapports avec nos collègues et nos clients, et il signifie que nous sommes à l'écoute et soucieux des droits des particuliers. Le respect exige que nous agissions avec courtoisie et considération en tout temps.

La collaboration est le fondement nous permettant de relever les défis de l'avenir, et elle signifie que nous concluons des partenariats et travaillons de façon concertée en vue de l'atteinte d'un but commun. La collaboration exige que nous agissions en faisant preuve de leadership et d'innovation.

Notre vision

Le Canada sera reconnu et respecté par ses clients pour son intégrité, son équité et son innovation dans l'administration de programmes d'une qualité élevée mais toujours abordables. Notre position progressiste favorisera la conclusion de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux, qui contribueront à une plus grande efficacité du gouvernement et à une union économique plus forte.

En 1997-1998, le Ministère a perçu des recettes brutes de 245 milliards de dollars. Après remboursements, drawbacks et crédits, les recettes nettes perçues s'élevaient à environ 194 milliards de dollars, dont 146 milliards en recettes fédérales (comme le détaille la section VI, annexe 3). Cela représente environ 95 % de toutes les recettes budgétaires fédérales perçues par le gouvernement.

Environnement de travail

Le budget fédéral de mars 1996 faisait part de l'intention du gouvernement de mettre sur pied une agence nationale du revenu. Une telle agence aura un effet important sur la manière dont Revenu Canada effectuera son travail dans l'avenir, particulièrement en ce qui touche la portée des programmes et des services fournis. Le projet de loi C-43, Loi portant sur la création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été présenté au Parlement le 4 juin 1998. Constituant un défi crucial sur le plan des opérations, la création de l'Agence a dominé l'ordre du jour de la gestion au cours de 1997-1998. Par suite de l'adoption de la loi, le défi consistera à gérer l'une des plus importantes transitions sur le plan organisationnel depuis la transformation de la Société canadienne des postes qui est passée du statut de ministère à celui de société d'État.

Comme lors des années précédentes, Revenu Canada a dû faire face à des défis permanents suscités par les nouvelles lois et priorités du gouvernement. La présentation de toute loi ou disposition nouvelle ou révisée sur la fiscalité et le commerce, que ce soit au niveau fédéral/provincial ou au niveau international, entraîne des conséquences importantes pour les opérations du Ministère et les besoins de celui-ci en ressources. Pour cette raison, Revenu Canada continue à établir des contacts avec les ministères des Finances et des Affaires étrangères et du Commerce international afin d'assurer que les propositions de changements législatifs et d'accords commerciaux internationaux sont réalisables sur le plan administratif et viables sur le plan économique, ainsi que pour évaluer les répercussions sur le cadre fiscal.

Revenu Canada doit en même temps continuer à répondre aux facteurs économiques clés qui influencent la nature de la prestation des programmes ainsi que ses capacités à réaliser son mandat. La quantité de travail que doit effectuer le Ministère dépend largement d'influences extérieures telles que la croissance de la population et du revenu par habitant, les changements touchant les taux d'intérêt, ainsi que les taux de participation au marché du travail et de chômage. Par exemple, au cours des dix dernières années, le nombre de déclarations de revenus des particuliers a augmenté de 31 %, passant de 16,8 millions en 1987-1988 à 22 millions en 1997-1998. Le nombre de déclarations de revenus des sociétés a augmenté durant cette même période de 38 %, passant de 0,8 million à 1,1 million. Le travail est également touché par le recours croissant au régime fiscal comme véhicule pour la mise en application de divers programmes socio-économiques, notamment : le crédit pour TPS; la prestation fiscale pour enfants; le crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental; les remises de droits et les programmes de drawback.

Conduit par la nécessité de maximiser l'observation, le Ministère doit équilibrer avec soin les affectations de ressources ainsi que les liens entre les activités de facilitation, de production de recettes et d'exécution. Le Ministère peut alors fréquemment profiter d'occasions pour recourir à l'automatisation, à la technologie et à la restructuration des processus, devant pour ce faire assumer des coûts initiaux d'investissement élevés, mais ayant également la possibilité de réaliser des gains importants. Un certain nombre de projets de restructuration conçus pour améliorer les services ont déjà été mis en application.

Le recrutement et la rétention d'employés qualifiés, plus précisément de professionnels en technologie de l'information (TI) et de vérificateurs, ont constitué des problèmes permanents. Ces employés qui possèdent des connaissances jouent un rôle crucial dans les opérations, et les difficultés qu'a connues le Ministère pour les recruter et les retenir ont eu des effets directs sur le rendement de celui-ci. On s'attend à la conclusion de nouvelles conventions collectives qui vont permettre de pallier à ce problème.

Objectifs

Pour s'acquitter de son mandat, Revenu Canada s'est donné les objectifs suivants :

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

Objectifs stratégiques et priorités

Dans le cadre de la planification de ses orientations pour l'avenir et conformément à son mandat et à ses objectifs, Revenu Canada s'est fixé les objectifs à long terme suivants dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 1998-1999.

Services de qualité et éducation des clients : Offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables à un coût abordable. Pour faciliter l'observation volontaire, Revenu Canada vise à s'assurer que les clients connaissent leurs obligations et leurs droits et les comprennent pleinement dans le cadre des lois dont il doit assurer l'application. Un programme bien équilibré de services, d'éducation des clients et d'aide joue un rôle essentiel pour l'atteinte de ces objectifs.

Exécution responsable et services frontaliers : Réaliser des programmes d'exécution équitables, pondérés et efficaces de façon à sauvegarder l'intégrité des programmes de recettes et à assurer la sécurité personnelle des Canadiens. Les programmes d'exécution et les services frontaliers assurent la sécurité économique et personnelle des Canadiens en maintenant l'intégrité du régime fiscal ainsi que la souveraineté du Canada aux frontières, et en assurant aux entreprises canadiennes des règles du jeu équitables. Les programmes d'exécution visent à déterminer les cas les plus sérieux d'inobservation, à prendre les mesures correctrices appropriées, et à décourager de manière générale l'inobservation.

Administration équitable : Appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme dans tous les programmes du Ministère. La confiance des Canadiens à l'égard de l'équité de notre administration des douanes et du revenu détermine dans quelle mesure les particuliers et les entreprises sont prêts à consacrer le temps et les efforts requis pour observer volontairement la loi. L'objectif du Ministère consiste à appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme dans tous ses programmes afin de maintenir la confiance du public et d'encourager l'observation volontaire.

Processus simples et efficaces : Diminuer le plus possible le coût d'administration et le fardeau d'observation imposés à nos clients, en rationalisant et en simplifiant notre législation, nos programmes et nos opérations. Cela veut dire disposer de processus simples et efficaces aidant à promouvoir la compétitivité des entreprises canadiennes et correspondant à la manière dont les particuliers et les entreprises mènent leurs affaires.

Des personnes informées et compétentes : Veiller à ce que les employés possèdent les connaissances, les compétences et l'appui nécessaires pour travailler de façon efficace dans un environnement qui favorise et reconnaît le rendement exemplaire. La capacité permanente d'améliorer les services, les programmes et les processus reposera d'abord et avant tout sur le professionnalisme et le sens du devoir avérés des employés de Revenu Canada. L'objectif du Ministère consiste à fournir un soutien à l'effectif important et diversifié de Revenu Canada, le genre de soutien qui assurera que ces employés demeureront hautement compétents et motivés.

Appui ministériel efficace et adapté : Fournir un appui efficace à nos programmes et à nos initiatives par des politiques, des systèmes et des processus ministériels adaptés, modernes et intégrés. Le Ministère doit posséder les politiques, les processus et les systèmes appropriés pour fournir la vaste gamme de services qui relèvent de lui.

Pour appuyer ces objectifs, le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1998-1999 établit les six priorités clés suivantes pour ce qui est des activités externes du Ministère :

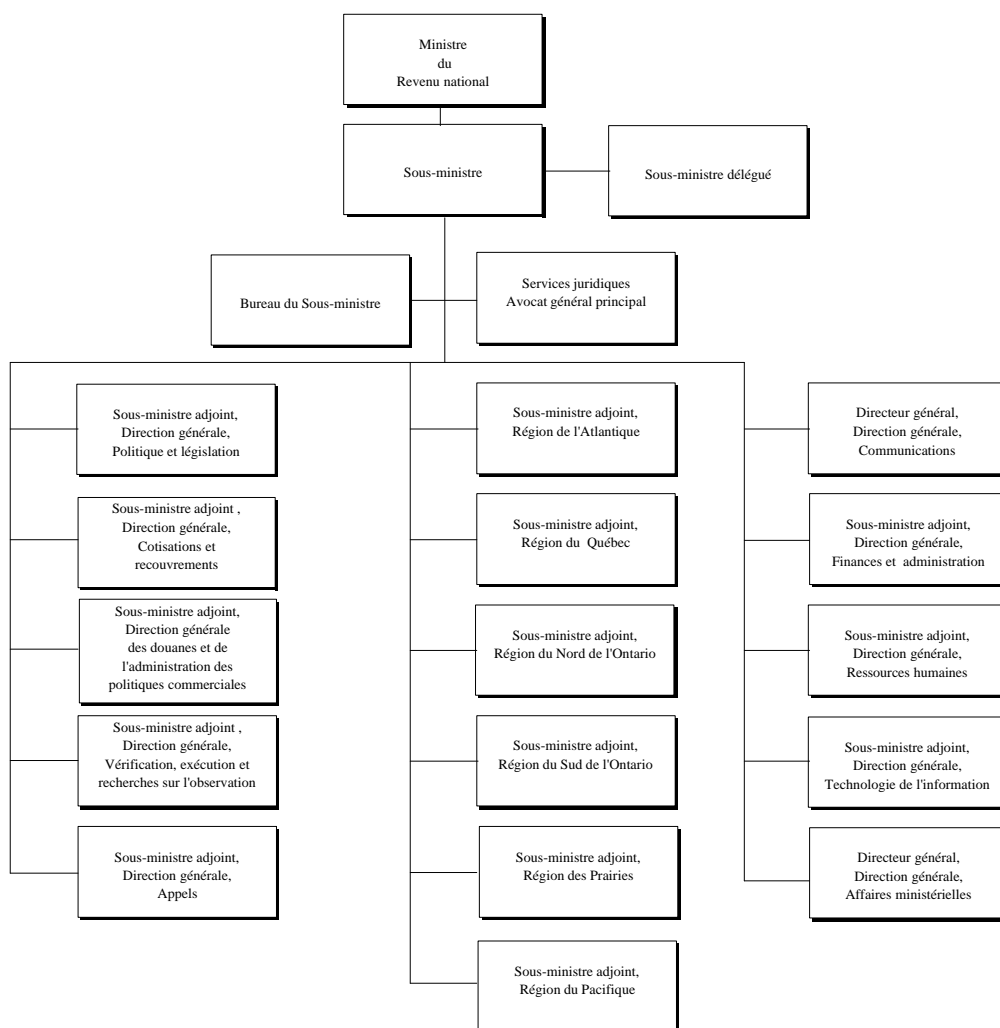
- créer l'Agence des douanes et du revenu du Canada;
- moderniser la prestation des services;
- fortifier notre engagement envers l'équité;
- améliorer notre approche de l'observation;
- définir l'orientation future des douanes; et
- consolider nos relations internationales.

En plus de ces six priorités, le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1998-1999 de Revenu Canada établit également quatre autres priorités qui orienteront ses activités internes :

- gérer les principaux enjeux des ressources humaines;
- améliorer les communications internes;
- perfectionner les méthodes de gestion; et
- garantir que la TI sera prête pour l'an 2000.

Organisation du Ministère

Le Ministère s'acquitte de son mandat au moyen d'un programme, le *Revenu national*, et de six secteurs d'activité comportant des secteurs de responsabilité bien définis, comme le démontre l'organigramme suivant et le tableau 5 de la section IV :



Section III

Réalisations du Ministère

Attentes en matière de rendement

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998 (RPP), Revenu Canada s'est engagé à prendre les mesures suivantes :

- mettre en oeuvre une administration unique des taxes de vente fédérales et provinciales combinées en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve et Labrador, à compter du 1^{er} avril 1997;
- renforcer l'activité actuelle relative à l'économie clandestine par des stratégies visant des secteurs en particulier et par la mise en oeuvre de nouvelles procédures de déclaration des paiements faits aux sous-entrepreneurs;
- porter l'incidence fiscale totale des activités d'exécution à 5,2 milliards de dollars d'ici 1999-2000;
- maintenir les comptes clients à un niveau ne dépassant pas 4 % des recettes brutes;
- fournir aux clients un moyen de recours revêtant la forme d'un examen impartial des avis d'opposition et d'appel dans des délais réduits;
- restructurer le processus des voyageurs pour faciliter le tourisme grâce à des procédures simplifiées d'entrée et de sortie des voyageurs à faible risque;
- restructurer le processus commercial pour accélérer le traitement des marchandises à faible risque tout en maintenant des contrôles appropriés et réduire le fardeau et le coût de l'observation pour les entreprises canadiennes.

Ces mesures envisagées sont décrites en détail sous chaque secteur d'activité.

Réalisations en matière de rendement par secteur d'activité

Avec l'insistance sur les résultats, renforcée par le récent projet de présentation améliorée des rapports au Parlement, les rapports de Revenu Canada sur le rendement continuent d'être structurés autour des secteurs d'activité.

Par conséquent, le rendement du Ministère est reflété selon ses six secteurs d'activité :

- Aide à la clientèle et cotisations des déclarations;
- Douanes et administration des politiques commerciales (apparaissait sous le nom Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales dans le RPP de 1997-1998);
- Validation et exécution;
- Recouvrement des recettes;
- Appels; et
- Administration et informatique.

Dans le cadre de sa stratégie continue de gestion du rendement, Revenu Canada est à élaborer un cadre plus complet d'indicateurs de rendement. Par exemple, il examine le coût de perception, qui, comme base de comparaison internationale, est l'indicateur de productivité et d'efficacité le plus populaire, et qui pourrait être un guide utile à la fois pour ceux qui planifient la politique fiscale et pour ceux qui sont chargés de l'administrer. Le coût de perception par tranche de 100 \$ pourrait devenir une mesure de rendement globale pour le Ministère, même si elle demeure sujette aux influences externes.

Revenu Canada a réussi à faire passer ce coût de 1,30 \$, en 1992-1993, à 1,05 \$, en 1997-1998. Toutefois, si l'on déduisait le coût d'administration d'importants programmes de prestations, comme la prestation fiscale pour enfants, le crédit pour taxe sur les produits et services et les allocations spéciales pour enfants, le coût révisé d'administration générale des recettes serait réduit en conséquence pour ces deux exercices.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les dépenses réelles du Ministère, qui s'élevaient à 2,4 milliards de dollars, étaient légèrement inférieures aux autorisations totales, mais supérieures de presque 0,2 milliard de dollars aux dépenses prévues dans le Budget principal des dépenses de 1997-1998. Dans le Budget supplémentaire des dépenses, on a autorisé, au cours de l'année, des dépenses comme les reports de fonds non-utilisés en 1996-1997 et les fonds supplémentaires approuvés, pour mettre en oeuvre des initiatives annoncées dans le budget fédéral de 1997 relativement aux politiques et à la législation. Des précisions additionnelles sur le rendement financier se trouvent à la section IV.

Revenu Canada	1997-1998
Dépenses prévues	2 268 860 645 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>2 464 198 125 \$</i>
Dépenses réelles	2 441 901 221 \$

Aide à la clientèle et cotisations des déclarations

Ce secteur d'activité a pour objectif de favoriser l'autocotisation et l'observation et de traiter les déclarations des clients. Il s'emploie à communiquer aux clients leurs droits et leurs obligations; à élaborer et à tenir un registre des clients; à fournir aux clients les formulaires et les renseignements dont ils ont besoin pour produire leurs déclarations exactement et à temps; à répondre aux demandes de renseignements des clients; à traiter leurs déclarations et à établir les cotisations nécessaires; à informer les clients du résultat de ce traitement en leur envoyant des avis de cotisation; à traiter les paiements; à reporter aux comptes des clients toutes leurs cotisations et tous leurs paiements; à faire une vérification limitée des éléments qui ont été acceptés au stade de l'établissement de la cotisation; et à administrer divers programmes de redistribution du revenu. Les fonctions de ce secteur d'activité comprennent aussi un rôle consultatif auprès d'autres ministères fédéraux en ce qui concerne la faisabilité administrative de nouvelles mesures législatives et de nouvelles conventions fiscales en voie de négociation; des activités relatives à l'enregistrement des organismes de bienfaisance et à l'agrément des régimes de pension et de revenu différé; et la prestation de décisions anticipées sur les conséquences fiscales d'opérations éventuelles.

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles entreprises en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans *le Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998.

Restructuration des demandes de renseignements des particuliers en vue d'une meilleure accessibilité : Par suite des initiatives ministérielles de restructuration, les centres d'appels de Montréal, de Toronto et de Vancouver ont été mis sur pied pour répondre au volume élevé d'appels pour des renseignements sur le crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS) et sur les remboursements d'impôt des particuliers (T1). Ces centres utilisent à fond la nouvelle technologie en se servant d'un système de réponse vocale (SRV) reposant sur l'intégration de la téléphonie informatisée (ITI). Le SRV est accessible sept jours sur sept, la nuit comme le jour, et offre aux clients des réponses automatisées aux demandes de renseignements simples et répétitives. Les demandes de renseignements plus complexes, auxquelles ne peut répondre le SRV, sont transférées à un agent. Le client a toujours le choix de contourner le SRV pour parler directement à un agent. L'ITI permet de fournir automatiquement à un agent les renseignements, extraits des bases de données du Ministère, dont il a besoin pour répondre à la demande d'un client. Le service sera ensuite offert, au cours de l'exercice 1998-1999, pour le programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et du programme des demandes de renseignements généraux.

Revenu Canada a également élaboré une stratégie visant à améliorer l'accès à notre service téléphonique, ainsi que l'exactitude des réponses fournies à nos clients. Cette stratégie entraîne des activités dans trois domaines clés :

- augmentation de la capacité existante : par l'établissement d'un centre téléphonique national pour les appels 1 800 excédentaires et par l'affectation de ressources supplémentaires aux bureaux des services fiscaux dont les taux d'accessibilité sont les plus bas;
- amélioration de l'efficacité opérationnelle : grâce à des initiatives axées sur l'utilisation maximale de systèmes frontaux automatisés, pour fournir des renseignements aux clients; adoption de pratiques de gestion des services téléphoniques; et fourniture aux employés de meilleurs outils de travail, comme des systèmes de renvois en direct et des systèmes intégrant un panneau unique d'entrée en communication;
- réduction de la nécessité d'appeler : en diffusant davantage de renseignements sur Internet, en rendant les avis plus faciles à comprendre; et amélioration du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, grâce auquel les personnes à faible revenu dont la situation fiscale est simple peuvent obtenir gratuitement de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus.

Comptabilité normalisée et restructuration du traitement des T2 : Le Ministère est à élaborer une stratégie de mise en oeuvre d'un système comptable unique et complet pour tous les programmes, notamment : Impôt des sociétés, Taxe et droits d'accise, TPS, Retenues à la source et Douanes. La comptabilité normalisée fournit les fonctions comptables nécessaires à la restructuration du traitement des T2, qui entraînera de plus gros gains d'efficacité dans le traitement des déclarations de revenus des sociétés.

Lorsque ces projets auront été entièrement mis en oeuvre, le Ministère s'attend à une amélioration du service à la clientèle et à des économies importantes en raison d'une réduction des coûts des programmes. Étant donné la portée de ces grandes initiatives de restructuration, il faut élaborer une approche axée sur une mise en oeuvre graduelle. Avec la nécessité d'une mise en oeuvre simultanée, le programme de la restructuration du traitement des T2, appuyé par le programme de la comptabilité normalisée, sera pleinement opérationnel d'ici juillet 1999, et offrira la TED aux sociétés – une option de production par voie électronique élaborée en collaboration avec l'Alberta et l'Ontario.

Traitement des documents et des paiements (balayage) : On est à élaborer un système, qui repose sur des images, pour le traitement des déclarations de renseignements et des paiements. Environ 80 % du volume de paiements et 15 millions de formulaires T4 et T5 reçus annuellement par Revenu Canada seront traités à l'aide de ce système. Au début, celui-ci sera utilisé pour traiter les déclarations de renseignements T4 et T5 de 1998, et d'autres applications de traitement seront élaborées dans des années ultérieures. Lorsque ce système sera mis en oeuvre complètement, Revenu Canada devrait réaliser des économies importantes.

IMPÔTEL : IMPÔTEL est un système automatisé de réponse vocale qui permet à Revenu Canada d'accepter les déclarations de revenus par téléphone. Les clients entrent leurs données fiscales dans ce système en appuyant sur les touches appropriées d'un clavier téléphonique Touch-Tone^(MD). Le système IMPÔTEL a été mis en oeuvre à l'échelle nationale le 12 janvier 1998, pour la production des déclarations de revenus de 1997. Au cours de la première année d'expansion nationale du système IMPÔTEL, les quelque 400 000 clients qui

l'ont utilisé ont bénéficié d'un meilleur temps de traitement. Le temps de traitement moyen est passé de 22 jours, pour la période de production 1997, à 11 jours pour la période de production de 1998. IMPÔTEL réduit les coûts de traitement pour le Ministère et fournit la plate-forme nécessaire pour un service de production par voie électronique à partir du domicile.

Réforme de la pension alimentaire pour enfants : Revenu Canada a mis en oeuvre la proposition du budget fédéral de février 1997 visant à remplacer le supplément du revenu gagné par le supplément de la prestation nationale pour enfants, qui fournit une aide supplémentaire à tous les clients à faible revenu recevant la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Ce changement est entré en vigueur en juillet 1998.

De plus, Revenu Canada et le ministère de la Justice ont mis en oeuvre un système de dépistage des personnes qui ne paient pas leur pension alimentaire pour enfants. Ce système très novateur permet un échange électronique de données entre les ministères. Il appuie l'échange rapide et efficace de données sélectionnées tout en maintenant un haut degré de protection de la confidentialité des données fiscales.

Entre le 1^{er} mai 1997 et le 1^{er} mai 1998, le ministère de la Justice a transmis à Revenu Canada des demandes de données sur environ 11 788 personnes qui ne paient pas leur pension alimentaire pour enfants. Revenu Canada a pu rattacher un dossier fiscal à 9 798 (83 %) de ces personnes et fournir les renseignements demandés.

Programme de la prestation familiale de la Colombie-Britannique (PFCB) : Cette prestation a été modifiée considérablement par suite de la création de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et de la prestation nationale pour enfants (PNE). Revenu Canada a apporté des modifications importantes à ses systèmes de prestation, avec les résultats suivants :

- depuis juillet 1998, la PFCB est intégrée à la PFCE, ce qui fait que les clients reçoivent un seul paiement mensuel au lieu de deux;
- en juillet 1998, le calcul de la prestation a été révisé, en vue de l'harmoniser avec la PNE;
- en juillet 1998, une nouvelle composante, la prestation pour revenu gagné de la Colombie-Britannique (PRGCB), a été créée pour appuyer l'objectif de la PNE de favoriser un plus grand attachement au lieu de travail.

Revenu Canada a envoyé plus de 2,5 millions de paiements valant au total plus de 400 millions de dollars, au cours de 1997-1998. Les coûts d'administration de ce programme, qui sont entièrement recouverts auprès de la Colombie-Britannique, seront bien inférieurs à 1 % des prestations annuelles versées aux clients.

Projet de registre des électeurs : Si l'on en juge par les résultats pour la période de production des déclarations de revenus de 1997, cette initiative a connu un grand succès. Au 2 juillet 1998, 80 % des personnes ayant produit une déclaration de revenus pour 1997 avaient consenti à ce que soient communiquées à Élections Canada des données d'identification les concernant (nom, adresse et date de naissance).

Registre du numéro d'entreprise (NE) : Afin d'améliorer la compétitivité des entreprises canadiennes, de fournir un service à guichet unique et de réduire le fardeau de l'observation pour les entreprises, Revenu Canada a favorisé l'expansion de l'utilisation du NE comme numéro d'identification unique des clients pour tous les paliers de gouvernement. En avril 1998, le Ministère a mis en oeuvre un système national d'inscription des entreprises. De plus, il a élaboré une infrastructure technique extensible qui est ouverte pour appuyer les opérations électroniques et pour favoriser l'intégration de l'exécution des programmes fédéraux-provinciaux tout en maintenant l'indépendance des organismes et des programmes. Cela permettra d'élaborer une toile liant électroniquement les programmes gouvernementaux, pour les entreprises utilisant le NE, et un registre central pour les comptes fédéraux, provinciaux et municipaux.

Le terminal pour l'inscription en direct des entreprises est un processus électronique libre-service sûr et pratique permettant d'inscrire une entreprise aux fins du NE et des quatre principaux comptes de Revenu Canada. La possibilité de s'inscrire aux fins de programmes multiples réduit les chevauchements et le double emploi ainsi que les coûts tant pour les entreprises que pour tous les paliers de gouvernement. L'instauration du NE et du terminal pour l'inscription en direct des entreprises permet à Revenu Canada de travailler avec les provinces sur un même pied d'égalité à fournir un mécanisme d'inscription intégré pour les programmes tant fédéraux que provinciaux partout au Canada.

Demande relative au CSRN (compte de stabilisation du revenu net), pour les agriculteurs :

Pour l'année d'imposition 1997, Revenu Canada, en partenariat avec Agriculture et Agro-alimentaire Canada (AAC), a instauré un processus harmonisé pour le CSRN et l'impôt sur le revenu, qui repose sur l'envoi d'un même formulaire à Revenu Canada. Parmi les avantages pour les clients, il y a la réduction de la paperasserie, l'économie de temps et d'argent et la possibilité d'utiliser la TED pour communiquer des renseignements relatifs au CSRN. Ce processus simplifié réduit les exigences de déclaration pour le secteur de l'agriculture. Enfin, le partenariat avec AAC permet de réduire le coût d'exécution du programme du CSRN d'environ 500 000 \$ annuellement.

À l'heure actuelle, le Ministère travaille avec AAC à accroître sa participation à l'exécution des programmes relatifs au CSRN en vue de réaliser, avec les provinces, davantage de gains d'efficacité sur le plan administratif, pour ce qui est des programmes de secours en cas de catastrophe à l'intention des agriculteurs.

Taxe de vente harmonisée (TVH) : Au 1^{er} avril 1997, le programme de la taxe de vente harmonisée avait été mis en oeuvre avec succès au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve et Labrador. En règle générale, tant les provinces que les entreprises étaient contentes de la mise en oeuvre et de l'administration générales de la TVH. Les rapports provenant des entreprises étaient plutôt favorables, en particulier en ce qui concerne le crédit de taxe sur les intrants (CTI) et le système connexe de production simplifiée. Les entreprises ont constaté que le système combiné leur avait facilité les choses sur le plan administratif, avait fait diminuer leurs coûts et avait amélioré leur compétitivité. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante a appuyé vigoureusement la TVH.

Modifications législatives apportées à la TPS : Le projet de loi C-70 a reçu la sanction royale le 20 mars 1997. Depuis qu'il a été adopté, le Ministère a révisé un grand nombre de ses notes de service et de ses guides, et en a diffusé de nouveaux pour refléter les changements contenus dans la nouvelle législation. Les employés ont reçu la formation nécessaire pour répondre rapidement et exactement à toute question soulevée relativement aux modifications législatives. À ce jour, la nouvelle législation n'a pas posé de problèmes importants.

Le point sur les différents engagements de résultats

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements de résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités (RPP)* de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les vigoureux efforts d'application des technologies pour en arriver à réduire le fardeau administratif et les coûts subis par les entreprises et les particuliers au moyen d'initiatives diverses de ré-ingénierie qui généreront en même temps des gains importants en efficacité opérationnelle pour le Ministère d'ici 1999-2000 : 	<ul style="list-style-type: none"> • En 1997-1998, un projet pilote initial a permis de mettre à l'essai à la fois la production par Internet des déclarations de revenus des particuliers (T1), par des agents TED, et la production électronique des déclarations T1 par des particuliers, depuis leur domicile. Après évaluation des résultats pour l'année pilote initiale, le projet pilote a été étendu à 1998-1999, pour déterminer plus clairement la possibilité d'utiliser Internet comme autre moyen de produire les déclarations T1 par voie électronique et analyser l'utilisation d'Internet dans des initiatives futures de commerce électronique. • Au cours de la période de production de 1998, environ 5,5 millions de déclarations de revenus des particuliers (T1) ont été produites par voie électronique, soit 5,1 millions par la TED et 400 000 par IMPÔTEL. Cela représente environ 26 % de toutes les déclarations produites par les particuliers et constitue une augmentation de 700 000 déclarations par rapport à la période de production précédente. • Le temps de traitement moyen des déclarations produites par IMPÔTEL, par la TED et sur support papier a été de 11, 15 et 28 jours respectivement, soit, dans tous les cas, selon les paramètres et les délais fixés.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'application d'un programme encore plus proactif de consultation des clients pour trouver les moyens d'atténuer le fardeau de l'observation : • Continuer d'améliorer sa performance en matière de services et d'opérations en étant axé sur la clientèle et en préconisant des initiatives de simplification, comme la mise en place d'un service à guichet unique dans tout le pays, par lequel les clients peuvent obtenir divers renseignements et formulaires et faire des paiements en un seul lieu : 	<ul style="list-style-type: none"> • De plus, voir l'initiative de restructuration des demandes de renseignements des particuliers en vue d'une meilleure accessibilité, décrite au début de la présente section. • Revenu Canada consulte des groupes de clients par l'intermédiaire de divers comités consultatifs, comme le Comité de consultation du troisième âge et le Comité de consultation sur les personnes handicapées. • En 1997, le Comité de consultation des petites entreprises a été élargi pour comprendre six comités régionaux. Ces derniers ont pour fonction de signaler au Ministère toute question régionale concernant la simplification de l'observation ou l'élimination d'obstacles à l'observation; et, lorsque c'est possible de le faire, de travailler avec le Ministère à trouver des solutions à ces questions. • Voir l'initiative de restructuration des demandes de renseignements des particuliers en vue d'une meilleure accessibilité, décrite au début de la présente section. • En novembre 1997, le Ministère a publié la nouvelle version du <i>Guide pour les petites entreprises canadiennes</i>, pour mieux répondre aux besoins en information de deux millions de petites entreprises au Canada. Cette publication s'adresse aux petites entreprises nouvelles et éventuelles et donne un aperçu de l'information sur l'impôt et les douanes. <p>Enfin, cette publication indique les droits et les obligations des exploitants de petites entreprises ainsi que les programmes de Revenu Canada dont ils peuvent se prévaloir. Les observations des clients sur ce nouveau guide ont été positives.</p>

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier les états et améliorer le service en regroupant les comptes dans un seul état de compte de sorte que l'entreprise puisse compenser une dette dans un secteur, comme l'impôt sur le revenu, par des paiements en trop ou des remboursements dans un autre secteur, comme la TPS : 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Ministère est à élaborer un système comptable unique et complet pour tous les programmes relatifs aux entreprises. Une fois que tous les secteurs de recettes y auront été intégrés, les clients recevront des états récapitulatifs et pourront utiliser des remboursements pour faire des paiements.
<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le repérage des déclarations de revenus des particuliers qui comportent un risque plus élevé d'inobservation : 	<ul style="list-style-type: none"> • En 1997-1998, on a continué d'améliorer l'utilisation des techniques d'intelligence artificielle et d'autres améliorations dans la sélection des dossiers à envoyer à la Revue du traitement. Les résultats des programmes révèlent que la valeur par examen de déclarations sélectionnées par le système de cotation représentait 176 % de la valeur par examen des déclarations sélectionnées au hasard. Les déclarations à haut risque continuent donc d'être repérées avec succès.
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'administrer de façon efficace et efficiente les programmes fédéraux et provinciaux de prestations et d'utiliser l'expertise acquise pour aider d'autres ministères et paliers de gouvernement à verser des prestations de soutien du revenu à des groupes ciblés : 	<ul style="list-style-type: none"> • Sous l'administration de Revenu Canada, trois programmes provinciaux de soutien du revenu ont été lancés au cours de 1997-1998 : le crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta, la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick et le crédit pour taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve. Il y a donc maintenant quatre nouveaux programmes (voir le tableau 1-6). Tous les coûts administratifs reliés à ces programmes sont payés par les provinces, sauf pour ce qui est du crédit pour taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve. De plus, on est à élaborer des programmes pour la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest et la Nouvelle-Écosse.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Pour évaluer et mettre en oeuvre les mesures visant à s'assurer que les clients reçoivent les sommes auxquelles ils ont droit en vertu des programmes de prestations administrés par le Ministère : 	<ul style="list-style-type: none"> • On a utilisé les résultats d'un échantillon de 1997-1998 de mesure de l'observation en ce qui concerne la prestation fiscale pour enfants (PFE) pour élaborer une stratégie complète d'assurance de la qualité et d'observation qui permettra d'obtenir les données et les ressources nécessaires pour aider à détecter et à corriger les paiements en trop ou en moins de prestations.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour maintenir le niveau de service à la clientèle, on a mis sur pied un projet de restructuration du programme des décisions et des interprétations relatives à la TPS/TVH, pour commencer à le rendre plus efficace et plus efficient. Dans le cadre de ce projet, on concentrera les ressources dans un plus petit nombre de bureaux dans chaque région, pour que les clients obtiennent une réponse rapide et exacte à leurs besoins : 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre du programme des décisions et des interprétations relatives à la TPS/TVH, l'Administration centrale, à Ottawa, et les bureaux des services fiscaux, dans les régions, fournissent un service aux clients. Les bureaux offrant des services en matière de décisions et d'interprétations dans les régions ont été réduits de 37 à 8, et ces bureaux sont devenus des centres régionaux où les ressources sont concentrées en vue de développer l'expertise ainsi que la spécialisation par industrie et secteur. La concentration des ressources permettra maintenant d'assurer la formation et le perfectionnement nécessaires pour la spécialisation dans chaque centre. Ces centres régionaux fourniront aux clients un accès aux spécialistes du Ministère, qui répondront à leurs questions. Un système national normalisé de gestion et d'indication de la charge de travail a été élaboré et mis en oeuvre partout au pays. Ce système intègre les nouveaux processus de travail qui permettront de fournir aux clients une réponse rapide et exacte à leurs besoins.
<ul style="list-style-type: none"> • Terminer, en collaboration avec le ministère des Finances, l'examen exhaustif de la <i>Loi sur l'accise</i> ainsi que des dispositions connexes de la 	<ul style="list-style-type: none"> • L'élaboration de projets de loi et de règlement sera terminée à l'automne de 1998, pour approbation par les ministres. Un document sur les révisions que l'on propose d'apporter à la loi et au règlement sera alors publié pour que le public puisse faire des observations.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<p><i>Loi sur la taxe d'accise sur la taxation des produits de l'alcool et du tabac. Il s'agit de moderniser et de simplifier de nombreuses dispositions désuètes et de protéger du même coup les importantes recettes fiscales découlant de ces produits. Les modifications devraient contribuer à la réduction des frais d'administration et d'observation tant pour l'industrie que pour le gouvernement.</i></p>	

Statistiques clés sur le rendement

Tableau 1-1 : Demandes de renseignements du public traitées

Demandes de renseignements (en milliers)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Demandes de renseignements du public traitées par agents ¹	18 458	19 129	19 730	20 114²	17 146
Demandes de renseignements du public traitées par systèmes automatisés		2 100	3 800	7 093³	7 000
Total des demandes de renseignements	18 458	21 229	23 530	27 207	24 146
ÉTP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	1 876	2 093	2 082	2 349	1 877
1	À compter de 1995-1996, les données comprennent les demandes de renseignements relatives à la taxe sur les produits et services et aux retenues à la source faites par l'employeur, en raison de la restructuration des programmes de demandes de renseignements au Ministère, qui s'est poursuivie de façon plus marquée en 1997-1998.				
2	L'augmentation des demandes de renseignements par rapport au Budget des dépenses de 1997-1998 est attribuable aux initiatives mises en oeuvre en 1997-1998 pour améliorer l'accessibilité.				
3	Les chiffres de 1997-1998 comprennent les demandes de renseignements auxquelles on a répondu par les moyens suivants : service électronique de renseignements par téléphone (SERT), 2,8 millions; système automatisé de réponse aux demandes de renseignements (SARDR), 4,2 millions; système de réponse vocale (SRV) récemment installé, 93 000. Cependant, les visites aux sites Internet du Ministère sont exclues.				

Tableau 1-2 : Genres de déclarants

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Particuliers et fiduciaires	21 322	21 951	22 037
Sociétés	1 110	1 140	1 125
Produits et services ¹	1 763 ²	1 873	1 984
Total des déclarants	24 195	24 964	25 146
ÉTP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	6 931	6 338	6 612
Déclarants par ÉTP	3 491	3 939	3 803
¹ Exclut les déclarants enregistrés dans la province de Québec. ² Le chiffre réel a diminué à cause de l'élimination de la base de données de 1996-1997 des retraits d'inscription aux fins de la TPS.			

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

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Déclarations examinées	643 400	945 650	899 907	968 030	950 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers de dollars)	54 500	123 000	97 800	72 200 ¹	125 000
¹ Le Ministère utilise maintenant les logiciels les plus récents pour identifier, avant de traiter les déclarations de revenus, celles comportant un risque plus élevé d'erreur ou d'inobservation. Ceci signifie qu'un plus grand nombre de déductions sont maintenant vérifiées avant l'émission d'un avis de cotisation, réduisant du même coup les impôts établis lors de la revue du traitement.					

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

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Déclarations examinées	1 352 168	1 400 036	1 437 560	1 668 814	1 735 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers de dollars)	215 687	250 119	305 454	267 100	253 300

Tableau 1-5 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu ¹

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Décisions anticipées rendues	532	484	514	399	500
Interprétations écrites	2 661	3 000	3 087	2 936	3 000
Interprétations par téléphone	15 637	16 434	19 739	20 567	20 500
Total des décisions et des interprétations	18 830	19 918	23 340	23 902	24 000
ÉTP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	101,4	101,6	106,4	103,6	101,0
Recettes provenant des décisions anticipées (en milliers de dollars)	1 636	1 207	1 221	1 018	1 400

¹ Nouveau tableau non inclus antérieurement dans le RPP de 1997-1998.

Tableau 1-6 : Programmes provinciaux de prestations administrés en 1997-1998

Programme	Population cliente	Prestations annuelles (en millions de dollars)
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	157 000	75
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	218 000	441
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	43 000	26
Crédit pour taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve	120 000	8

Douanes et administration des politiques commerciales

Ce secteur d'activité a pour objectif de faire respecter les lois et la souveraineté canadienne à la frontière, d'aider les entreprises canadiennes à être compétitives et d'appuyer les politiques économiques canadiennes. Ce programme assure la prestation des services de douanes et d'administration des politiques commerciales conçues pour faire valoir et appuyer les objectifs de politique étrangère du gouvernement et les objectifs sociaux économiques du pays. Ce faisant, il permet de protéger l'industrie et la société canadiennes en contrôlant la circulation des personnes, des marchandises et des moyens de transport qui entrent au Canada ou qui en sortent et en dépistant la contrebande. Ce programme permet aussi d'appliquer des sections du programme de l'Immigration à la frontière canadienne, sous la supervision de Citoyenneté et Immigration Canada. Il favorise la compétitivité de l'industrie canadienne en assurant que les entreprises canadiennes bénéficient des avantages prévus par divers accords internationaux et d'autres instruments des politiques commerciales du gouvernement, y compris en faisant des enquêtes sur des pratiques commerciales de l'industrie. Il appuie la politique économique intérieure, comme le développement industriel, en appliquant les mesures de dégrèvement tarifaire à l'importation de certaines marchandises échappant à l'application des politiques commerciales du gouvernement.

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles entreprises en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998.

Centre de traitement en vertu de l'Accord (CTA) : Le premier projet CTA est le Centre de traitement des véhicules utilitaires (CTVU) à Fort Erie (Ontario) dont la construction devrait prendre fin au cours du premier trimestre de 1999. Dans la phase I, la Public Bridge Authority utilisera le CTVU comme un centre d'aiguillage qui permettra de contrôler le débit de la circulation et de réduire les embouteillages. L'amélioration de la circulation des marchandises exportées du Canada vers les États-Unis favorisera la compétitivité des industries canadiennes. Les futures phases prévues pour le CTVU de Fort Erie dépendront de l'évolution du concept de zone de prédédouanement.

Dans le cadre de l'initiative CTA, l'analyse de plusieurs accords existants en matière de zones internationales européennes est en cours et des modifications législatives envisagées pour l'initiative Vancouver Air Intransit permettront de déterminer les paramètres pour le concept de zone de prédédouanement (dans le cadre du projet Vancouver Air Intransit, les douanes américaines auront, au Canada, le pouvoir limité de procéder à des fouilles et à des saisies, et de prendre des mesures de retenue ou de détention à l'égard des passagers et des marchandises en partance pour les États-Unis en vertu des lois douanières américaines).

On a commencé à déterminer quels autres emplacements potentiels le long de notre frontière commune pourraient tirer profit de l'initiative CTA.

Simplification tarifaire : Le nouveau *Tarif des douanes*, mis en oeuvre le 1^{er} janvier 1998, ne forme plus qu'une seule annexe; les droits ont été abaissés sur un large éventail d'intrants de production; l'exigence « non fabriqué au Canada » pour bénéficier des droits réduits ou de la franchise a été éliminée pour de nombreuses dispositions; des codes tarifaires désuets ont été éliminés; le Programme de la machinerie a été rationalisé; les taux de droit ont été harmonisés chaque fois que cela a été possible; le nombre de dispositions tarifaires a été abaissé de 11 000 à environ 8 100; et plus de 300 règlements tarifaires ont été éliminés. L'application du *Tarif des douanes* a été simplifiée par des modifications à la *Loi sur les douanes*. Les importateurs peuvent apporter des rajustements à leurs déclarations et recevoir des remboursements sans avoir besoin d'interjeter appel. En outre, le processus d'appel a été ramené à un seul niveau de recours pour les différends véritables.

Les économies nettes réalisées sur les droits pour les entreprises et les consommateurs canadiens sont estimées à 90 millions de dollars en 1998. La compétitivité sera améliorée en raison des coûts réduits et du fardeau réglementaire et administratif moins important pour les milieux d'affaires et le gouvernement.

Forum de Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) : Le Ministère a joué un rôle important dans la rédaction d'un rapport public sur les plans, objectifs et réalisations du Sous-comité des procédures douanières (SCCP) pour 1997, *Schéma directeur pour la modernisation des douanes de l'APEC : faire équipe avec les milieux d'affaires pour des modalités douanières plus rapides et plus efficaces*. Ce document peut être obtenu sur le site Internet du SCCP qui a été élaboré par le Ministère en 1997. Revenu Canada s'est engagé à tenir à jour le site Internet du SCCP pour l'exercice 1998-1999.

Tout au long de 1997, le Ministère a fait la promotion d'initiatives clés durant les réunions ministérielles. En tant que Président du SCCP, Revenu Canada a assisté à la réunion des dirigeants économiques de l'APEC à Vancouver (Colombie-Britannique), en novembre 1997, effectué les modalités douanières pour tous les délégués présents à la réunion et monté un kiosque pour mettre en valeur les initiatives du Ministère relatives à l'APEC au cours de 1997. Le Ministère a mis en oeuvre 11 des 12 initiatives du Plan d'action collective du SCCP à l'appui de la facilitation des échanges commerciaux pour les membres de l'APEC, ce qui a permis d'obtenir une plus grande précision, certitude, rapidité et transparence pour les procédures douanières et des coûts réduits pour les milieux d'affaires.

Le point sur les différents engagements de résultats

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements de résultats pris dans le *Rapport sur les plans et priorités* (RPP) de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalisations
<ul style="list-style-type: none">• Améliorer les mécanismes rapides et discrets axés sur les clients, pour les expéditions commerciales à faible risque, particulièrement les pièces fabriquées selon la méthode du « juste à temps », par une meilleure technologie d'échange de données informatisées (EDI) :	<ul style="list-style-type: none">• Le système de mainlevée automatisée en vertu du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC) a été mis en oeuvre pour les expéditions à faible risque en 1997-1998. La participation s'est graduellement accrue dans ce programme pour atteindre 9,78 p. 100 de toutes les mainlevées par échange de données informatisées (EDI) (environ 15 500 mainlevées par jour).
<ul style="list-style-type: none">• Faciliter l'entrée au Canada des voyageurs à faible risque tout en interceptant ceux qui ne respectent pas la loi, par l'utilisation de technologies avancées, par la réaffectation des ressources des endroits à faible risque à ceux à risque plus élevé et par la conclusion de partenariats dans les secteurs privé et public :	<ul style="list-style-type: none">• Plusieurs types de technologie permettant l'établissement de rapport et le contrôle ont été identifiés et évalués durant des essais en laboratoire ou dans les bureaux locaux, comme les systèmes de vidéo interactive, la biométrie et les lecteurs de plaques minéralogiques. Plusieurs possibilités de coopération avec des fournisseurs de technologie, d'autres ministères ou agences et des exploitants d'installation ont été signalées.
<ul style="list-style-type: none">• Rendre plus difficile pour les marchandises contrôlées, dangereuses et illégales, ainsi que pour les personnes non admissibles, d'entrer au Canada ou d'en sortir, par un programme d'exécution plus efficace et par l'analyse du risque élevé :	<ul style="list-style-type: none">• En 1997-1998, les appareils suivants ont été acquis : 14 appareils de radiographie mobiles pour le fret dans les principales installations d'examen de conteneurs et 13 systèmes Ionscan dans les principaux aéroports et les principales installations d'examen des conteneurs. En outre, le service des chiens détecteurs (SCD) a été agrandi afin d'accueillir six équipes de chiens détecteurs passifs supplémentaires dans les opérations

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalisations
	<p>aériennes et deux équipes supplémentaires de chiens détecteurs actifs pour les secteurs à risque élevé. L'utilisation de ces outils et techniques de détection ont abouti à : 60 saisies de drogues détectées par radioscopie pour une valeur de 36 M \$; 1 005 saisies de drogues détectées par SCD pour une valeur de 145 M \$; et 64 saisies de drogues détectées par Ionscan pour une valeur de 228 M \$.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quinze évaluations du risque ont été effectuées par le Renseignement relativement à la contrebande (y compris les stupéfiants, les produits du tabac et les bijoux) et à la fraude commerciale. • Le nombre de saisies de drogues et d'articles de contrebande a augmenté de 19 p. 100 même si la quantité et les valeurs n'étaient pas aussi importantes; le nombre de saisies dans le mode maritime (navire et fret), tout comme le nombre de saisies dans le mode terrestre, s'est accru de façon considérable en raison de renvois provenant de l'Unité du ciblage et de l'Unité du renseignement. • Une quantité beaucoup plus importante de drogues ont été saisies en route vers le Canada par des partenaires étrangers du Ministère en raison des meilleurs échanges de renseignements internationaux. • Le poids brut des drogues saisies dans tous les modes a doublé par rapport à 1996-1997. • Le nombre de livraisons contrôlées effectuées en collaboration avec les services de police, et qui découlent de saisies douanières a augmenté de 83 p. 100;

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalisations
	<ul style="list-style-type: none"> Les programmes visant les enfants disparus et la pornographie juvénile ont fait état d'un accroissement du nombre de cas et d'interceptions; le programme de contrôle des exportations a signalé une meilleure présence dans les bureaux locaux, ce qui a permis directement d'accroître le nombre de détentions, de retenues et de renvois internationaux ayant trait à l'exportation de marchandises contrôlées, d'articles de contrebande et de véhicules volés.
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la compétitivité de l'industrie canadienne et les politiques économiques intérieures par des pratiques administratives et réglementaires transparentes, par l'élimination des irritants commerciaux et par l'augmentation de la participation du Canada au marché mondial : 	<ul style="list-style-type: none"> Voir l'initiative APEC déjà mentionnée dans cette section. De plus, en tant que participant à la Stratégie de promotion du commerce international d'Équipe Canada, Revenu Canada contribue à améliorer l'accès aux marchés, à accroître les exportations et le nombre de possibilités d'investissement pour les exportateurs canadiens. La collaboration avec le G7 et d'autres forums internationaux afin d'encourager l'adoption de meilleures pratiques et d'éléments de données communs aidera les exportateurs canadiens à tirer profit des accords commerciaux internationaux.
<ul style="list-style-type: none"> Rehausser la qualité des services et, à cette fin, mettre l'accent sur les besoins de la clientèle et mettre en oeuvre de nouvelles modalités pour le service à la clientèle de sorte qu'il soit plus facile pour les clients du secteur commercial de se conformer aux exigences douanières : 	<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation accrue des heures prolongées a permis de fournir au client un soutien pour tous les systèmes EDI, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il s'agit d'une amélioration importante du service en ce qui a trait à la croissance du nombre de transactions EDI, aux pressions du marché et à la nécessité d'observer les lois. Mise en oeuvre d'une ligne d'assistance téléphonique sans frais pour le service à la clientèle, ce qui permet aux clients de vérifier le statut des systèmes EDI du Ministère. Le système GEMDES de Bell Canada est utilisé pour informer les clients par télécopieur ou courrier électronique des messages importants et des interruptions et leur communiquer des renseignements généraux. Ces rapports de

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalisations
	<p>situation courante permettent aux importateurs de mieux gérer leurs opérations et d'éviter de commettre des infractions en raison de malentendus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rétroaction découlant des journées d'information des douanes et provenant des membres de l'industrie et du public présent indique clairement que les renseignements diffusés sont pertinents et appréciés. Ces participants demandent des séances supplémentaires afin qu'ils puissent être informés des processus et des exigences douaniers, ce qui permettraient aux importateurs et aux exportateurs de réduire les possibilités d'erreurs et d'inobservation. • La diffusion à l'échelle internationale du guide des congrès a donné lieu à de nombreuses demandes de renseignements supplémentaires de la part d'organismes gouvernementaux et d'industries étrangers qui utilisent le guide pour s'informer des avantages d'avoir leurs congrès au Canada et de l'aisance avec laquelle ils peuvent y parvenir. La connaissance des procédures appropriées évite les erreurs et infractions involontaires. • Le Système de déclaration d'exportation canadienne automatisée (DECA) a été mis en oeuvre à l'échelle nationale en janvier 1998. Le DECA est une méthode automatisée permettant aux exportateurs de déclarer leurs exportations directement au gouvernement du Canada. Il remplace un système sur papier qui était coûteux et peu efficient. La méthode de déclaration préférée est l'Internet qui est gratuit pour les exportateurs canadiens. À ce jour, plus de 400 exportateurs utilisent le système.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalisations
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="695 331 1341 537">• La mise en oeuvre d'un poste de travail Internet (PTI) pour offrir un service de courrier électronique aux clients. Les clients bien informés qui connaissent bien les opérations douanières commettent rarement des infractions aux règles et règlements régissant les importations. <li data-bbox="695 583 1347 1377">• Le Ministère a procédé à la mise en oeuvre préliminaire du Bureau de douane virtuel (BDV) le 21 octobre 1997. Le BDV est un site Internet de Revenu Canada qui offre un service des douanes électronique 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le BDV contient des renseignements généraux sur les importations et les exportations, y compris le traitement tarifaire, les taux de droit, un convertisseur de taux de change, des Avis de douane et des communiqués de presse. L'importateur ou l'exportateur peut aussi se connecter à d'autres sites Internet comme des sites d'autres ministères du gouvernement, d'administration douanières étrangères, de transporteurs et de transitaires. Les importateurs et les exportateurs peuvent être en mesure de remplir et d'imprimer un formulaire B3, Douanes Canada – Formule de codage, et de le présenter au bureau de douane local. L'importateur ou l'exportateur peut aussi imprimer des formulaires comme le formulaire A – Certificat d'origine et le formulaire B2, Douanes Canada – Demande de rajustement et les remplir manuellement. <p data-bbox="740 1423 1347 1764">Le Système de traitement de déclarations commerciales réglées au comptant (STDCC), un système automatisé libre-service qui facilite le processus de préparation des documents requis pour le dédouanement d'importations commerciales a fait l'objet d'un projet-pilote à Vancouver, C.-B., en avril 1997. Des ordinateurs personnels ont été installés au comptoir dans des bureaux de douane désignés. En fonction des renseignements sur les importations communiqués</p>

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Réalizations
	<p>par l'importateur pour les marchandises, le STDCC calcule les droits et taxes applicables, produit ensuite un formulaire B3, Douanes Canada – Formule de codage, sur papier et dûment rempli. Une fois que l'importateur a déclaré en détail les marchandises, il reçoit une copie du formulaire portant le tampon « droits acquittés » et peut prendre livraison des marchandises.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Élaborer des textes législatifs modernes et adaptés, conçus pour favoriser le processus de réorganisation : 	<ul style="list-style-type: none"> Voir l'initiative de Simplification tarifaire déjà décrite dans cette section.

Statistiques clés sur le rendement

Tableau 2-1 : Voyageurs

	Réal 1994-1995	Réal 1995-1996	Réal 1996-1997	Réal 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Voyageurs traités (milliers) ¹	103 831	105 538	109 145	109 448	107 000
Taux d'observation (%) ²					
Air	87,3	92,3	93,6	92,0	92,0
Route	96,4	96,7	97,6	97,2	98,0
Niveau de satisfaction des clients (%) ³	92,0	s/o	91,5	91,3	92,0
<small>1</small>	<small>Individus qui font une déclaration aux douanes – par tout moyen de transport.</small>				
<small>2</small>	<small>Des voyageurs qui, par tout moyen de transport, observent les lois appliquées par les douanes. Cette mesure fait suite à un sondage statistique mené systématiquement à divers points d'entrée au Canada.</small>				
<small>3</small>	<small>Les voyageurs qui selon le sondage, ont indiqué qu'ils étaient suffisamment à très satisfaits des services reçus.</small>				

Tableau 2-2 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel ⁵ 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Mainlevées traitées ¹	7 720	8 182	8 017	9 045	10 380
Documents de déclaration en détail traités ²	9 050	9 994	10 299	11 279	10 900
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées ³	2 013	1 759	1 879	1 858	2 000
Expéditions par services de messagerie dédouanées ⁴	5 120	5 971	7 113	8 208	8 000
1	Expéditions commerciales dédouanées arrivant par les modes route, air, rail et maritime.				
2	Formulaires de déclaration douanière en détail (B3) traités.				
3	Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.				
4	Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur supérieure à 20 \$ et inférieure à 1 600 \$.				
5	L'écart dans les mainlevées traitées est probablement dû à des facteurs économiques, notamment un dollar faible, la mondialisation du commerce et la crise économique asiatique.				

Tableau 2-3 : Contrebande

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel ² 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Valeur des saisies de contrebande ¹ (en milliers de \$)	919 500	1 002 000	694 000	534 725	900 000
1	Inclut les drogues, les produits du tabac, les bijoux et les boissons alcooliques.				
2	La valeur des saisies en 1997-1998 s'est révélée inférieure aux estimations. Les organismes du Renseignement du monde entier ont signalé que les organisations criminelles responsables de la contrebande de drogues ont commencé à effectuer plus fréquemment des expéditions de plus petite taille. Globalement, les saisies de drogues ont augmenté par rapport aux années précédentes mais le poids et la valeur n'ont pas été aussi importants. En outre, la baisse des taxes provinciales dans certaines provinces a certainement eu des conséquences sur les profits tirés de la contrebande des produits du tabac. Cependant, la contrebande transfrontalière qui se poursuit sur la côte ouest est mise en évidence dans le rapport des groupes de travail provinciaux sur les produits du tabac.				

Tableau 2-4 : Appréciations et rajustements

(en milliers)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Documents comptables de déclarations commerciales traités	8 970	9 764	10 299	11 279	10 900
Déclarations de marchandises présentées ¹	23 209	24 860	27 937	31 309	30 861
Déclarations de marchandises renvoyées pour examen ²	1 812	1 816	1 685	1 191	1 685
Demandes de rajustement traitées ³	405	367	307	268	315
1	Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents comptables de déclaration.				
2	Lignes aux fins d'examen pour une raison spécifique ou au hasard.				
3	Comprend les appels, soit les demandes de rajustement produites par les importateurs (remboursements, modifications non productives de recettes, modifications volontaires) ou les demandes de rajustement produites par les douanes, y compris les demandes et les certificats de drawback.				

Tableau 2-5 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Plaintes LMSI des industries canadiennes ^{1, a)}	30	24	19	26	24
Enquêtes LMSI (nombre de pays) ^{2, a)}	s/o	s/o	7	6	25
Mesures LMSI (nombre de pays) ^{3, b)}	s/o	s/o	22	30	72
Interprétation de la politique - valeur	167	127	90	84	87
Interprétation de la politique - classement tarifaire	14 109	12 569	9 567	12 191	11 185
Appels relatifs au Tarif, à l'établissement de la valeur et à la LMSI	10 596	9 348	5 162	3 390	4 500
1	LMSI (<i>Loi sur les mesures spéciales d'importation/antidumping</i>) comprend les demandes d'information initiales et les plaintes formelles, qu'elles mènent ou non à une enquête. La tendance à la baisse dans les plaintes LMSI peut être reliée à la santé de l'économie canadienne au cours des dernières années.				
2	Un pays peut être inclus plus d'une fois dans ces chiffres s'il fait l'objet de plus d'une enquête.				
3	Nombre de nouvelles enquêtes. Un pays peut être inclus plus d'une fois dans ces chiffres s'il fait l'objet de plus d'une mesure LMSI/antidumping.				
Notes :	a) Les estimations pour 1997-1998 étaient basées sur le nombre de pays visés par des plaintes LMSI qui mèneraient probablement à des enquêtes. Cependant, les enquêtes qui ont été entamées, même si elles étaient de nature complexe, portaient sur moins de pays que prévus.				
	b) Le nombre de pays faisant l'objet d'un examen était inférieur aux estimations originales en raison de révisions de certaines mesures LMSI prises par le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE).				

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

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Acceptées (%)	94,2	93,9	96	95,7	96
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	2,6	2,8	2,8	3,0	2
Annulées par un tribunal extérieur (%)	3,2	3,3	1,2	1,3	2
1	Y compris les décisions pour lesquelles un appel peut être interjeté auprès d'un organisme extérieur, lorsque la décision définitive du Ministère ne correspond pas exactement à la prétention de l'appelant.				

Validation et exécution

Ce secteur d'activité a pour objectif de faire davantage observer les lois dont l'application relève du Ministère. Cela suppose un ensemble de programmes liés à la validation de l'observation des lois fiscales et à l'exécution de ces lois. Ces programmes comprennent divers examens, vérifications et enquêtes conçus pour accroître l'observation et assurer l'équité du régime d'autocotisation.

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles entreprises en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998.

Exécution accrue : Hausser le taux de vérification des entrepreneurs autonomes dont l'entreprise n'est pas constituée en société demeure un objectif hautement prioritaire pour Revenu Canada. Le Ministère veut faire remonter ses taux de vérification à leur niveau des dernières années 1980, au plus tard en 1999-2000. Les vérifications effectuées dans ce segment de la clientèle ont entraîné une incidence fiscale globale de 335 millions de dollars en 1997-1998. Sur les vérifications effectuées, 83 % ont entraîné l'établissement d'une cotisation fiscale. Différents facteurs ont empêché d'atteindre le taux de vérification fixé comme objectif intermédiaire pour 1997-1998, notamment les suivants :

- taux d'attrition élevés chez les vérificateurs et difficulté de recruter des vérificateurs qualifiés, étant donné la situation du marché du travail, les écarts salariaux et la demande externe de vérificateurs experts;
- durée accrue des vérifications, vu la concentration des travaux dans des secteurs associés à l'économie clandestine, où le travail est plus compliqué;
- formation accrue pour permettre aux vérificateurs de réaliser des programmes de vérification nouveaux, y compris des vérifications combinées de l'impôt et de la TPS et le fait d'ajouter à une vérification d'un des deux genres de recettes un examen de l'observation pour l'autre genre.

Le Ministère reste déterminé à augmenter le taux de vérification de ce segment de la clientèle.

En plus des vérifications effectuées, certaines initiatives (p. ex. visites dans les collectivités, séminaires et autres mesures d'éducation des contribuables) contribuent à équilibrer les activités du Ministère visant l'observation et devraient se traduire à long terme par une augmentation de l'observation volontaire. Le Ministère a fait 37 visites dans les collectivités, atteignant ainsi 6 600 contribuables environ. Les divulgations volontaires continuent d'augmenter : en 1997-1998, il y en a eu 1 227, et les recettes fiscales qui en ont résulté ont été de 60 millions de dollars, deux fois plus que dans l'exercice précédent.

Avec l'unification administrative des secteurs d'activité de Revenu Canada, le Ministère effectue maintenant des vérifications combinées de la TPS et de l'impôt dans le cas des petites entreprises. Pour les entreprises de taille moyenne, des examens de l'observation pour l'autre genre de recettes sont effectués. La prestation des services aux contribuables en a été améliorée, entraînant une hausse de la proportion des dossiers qui font l'objet de mesures visant l'observation.

En février 1998, Revenu Canada a conclu un protocole d'entente avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour que DRHC puisse lui fournir des renseignements. Les renseignements ainsi obtenus permettront à Revenu Canada de mieux cibler l'inobservation à déceler et à réprimer. Le budget fédéral de février 1998 a instauré, pour le secteur de la construction, un système de déclaration obligatoire qui commencera à s'appliquer en 1999. Cela aussi permettra à Revenu Canada de mieux cibler l'inobservation.

Lutte contre l'évitement fiscal : En 1997-1998, le Ministère a continué de contester les mécanismes conçus en vue de contourner l'application des lois fiscales. La règle générale anti-évitement a été appliquée à des mécanismes visant à empêcher l'application de l'impôt de la *partie I.3* sur les grandes sociétés. Des nouvelles cotisations ont été établies relativement à des opérations effectuées en vue de retirer en franchise d'impôt des surplus d'une société, notamment au moyen de certains emprunts que des multinationales étrangères avaient faits de filiales ou de sociétés affiliées canadiennes. La loi pertinente sur les cessions en fraude des droits des créanciers a été invoquée pour contester l'application abusive de lois fiscales en vue d'éviter l'impôt. Un jugement récemment obtenu de la Cour fédérale a rendu inopérant un mécanisme qui consistait en des emprunts de devises étrangères et que les grandes sociétés utilisaient souvent pour déduire des frais d'intérêt excessifs. Des mesures prises à l'égard de mécanismes d'auto-prêt (don prêté au donateur) a abouti à la prise de mesures législatives conçues pour dissuader les contribuables de pratiquer l'auto-prêt avec une fondation privée.

Des ressources supplémentaires affectées au programme de l'évitement fiscal permettront au Ministère de ne pas se laisser dépasser par l'évolution constante des mécanismes d'évitement fiscal et par l'accroissement de la charge de travail découlant de l'intensification des échanges internationaux.

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998, Revenu Canada mentionnait que, à mesure que la TPS perd de sa nouveauté, il s'attendait à déceler des mécanismes conçus pour contourner la TPS. Le Ministère examine actuellement l'évitement éventuel de la taxe d'accise dans le commerce des bijoux et certains mécanismes liés au commerce des produits automobiles. Des examens de l'activité commerciale de certains abris fiscaux pourraient entraîner le recouvrement de crédits de taxe sur les intrants demandés sous le régime de la TPS.

En 1994, le Ministre a annoncé une intensification des mesures visant les abris fiscaux. La multiplication des vérifications, une campagne concertée de sensibilisation du public et des modifications législatives opportunes, conçues pour décourager la promotion des abris fiscaux

abusifs, ont entraîné une réduction de l'offre d'abris fiscaux, qui est passée de 6,9 milliards de dollars en 1995 à 3,2 milliards en 1997. En 1997-1998, la vérification de 580 abris fiscaux comptant plus de 4 500 investisseurs a permis de recouvrer plus de 90 millions de dollars en impôts fédéraux, au lieu des 50 millions correspondants en 1996-1997.

Renforcement des programmes d'impôt internationaux : Des mesures législatives ont été présentées pour les exigences de déclaration des placements à l'étranger. Des formulaires de déclaration pour les fiducies et les sociétés étrangères affiliées ont été publiés en octobre 1997, et la première déclaration est exigée pour avril 1998. Un programme d'information amélioré a été exécuté, qui comprenait la tenue d'ateliers au Canada et à l'étranger. Des trousseaux d'information ont été établies pour être distribués aux immigrants éventuels par les missions du Canada à l'étranger. Des séances d'information ont eu lieu à l'intention du personnel de l'Immigration et des Affaires étrangères affecté à l'étranger. Le programme de rapprochement des revenus de source étrangère a utilisé 15 ÉTP et a généré 5 387 278 \$ d'impôt supplémentaire par l'examen de 24 675 déclarations. Il a en même temps permis au Ministère d'identifier quelque 2 000 non-déclarants.

Le Ministère a collaboré avec d'autres autorités fiscales et des organisations internationales afin d'accroître l'observation et d'étendre à d'autres pays les principes d'une administration fiscale saine; il a du même coup augmenté le nombre des pays avec lesquels il échange des renseignements.

Les systèmes et les profils d'évaluation des risques ont été améliorés afin d'accroître l'aptitude du Ministère à protéger les recettes fiscales liées aux revenus gagnés par les non-résidents. Les ressources consacrées aux activités d'exécution visant l'impôt international augmentent. Les impôts supplémentaires établis pour les opérations internationales ont été de 529 millions de dollars au total en 1997-1998, soit 346 millions provenant des vérifications internationales, 82 millions des vérifications des non-résidents, et 101 millions des cotisations relatives aux dispenses obtenues et aux dispositions effectuées par les non-résidents.

Orientations nouvelles pour le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental : Le Ministère a continué d'apporter des changements importants à l'administration du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS & DE). Ces changements visent à faire en sorte que le Ministère effectue les paiements plus tôt ainsi qu'à accroître la certitude des demandeurs et l'uniformité des règles suivies tout en réduisant le coût de l'observation et le volume des écritures.

Le Ministère a lancé plusieurs initiatives nouvelles afin de tenir davantage compte des besoins des clients, notamment :

- l'examen préliminaire des projets, consistant à examiner les projets avant que les crédits d'impôt ne soient demandés;
- un service de chargés de cas, grâce auquel toutes les demandes liées à la RS & DE présentées par une entreprise sont confiées au même conseiller scientifique pour faciliter les choses à l'entreprise;

- la création et la dotation de postes de spécialistes nationaux du secteur de la technologie, chargés d'améliorer la liaison avec différentes branches de l'industrie et de résoudre les difficultés concernant l'une ou l'autre branche.

Le Ministère est en train d'établir des partenariats plus efficaces avec le secteur privé et il consulte des organisations industrielles pour leur donner l'occasion de contribuer à l'élaboration des normes d'exécution des projets, des exigences de documentation et de l'interprétation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* appliquée au programme de la RS & DE.

Le point sur les différents engagements de résultats

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements de résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la confiance de la population dans l'équité, l'intégrité et l'efficacité du régime fiscal canadien et à cette fin encourager l'observation volontaire, faire en sorte que les contribuables paient leur juste part d'impôt et maintenir la confiance de la population dans l'intégrité du régime fiscal : 	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs exigences de déclaration nouvelles ont été instaurées en réponse à l'inobservation constatée dans les domaines des placements à l'étranger, des marchés de services de l'État et de l'industrie de la construction. L'application de ces exigences nouvelles devrait faire augmenter l'observation volontaire dans ces domaines. De plus, bon nombre des modifications de programme et des initiatives décrites dans cette section contribuent à hausser le niveau d'observation global, augmentant ainsi la confiance dans l'équité et l'intégrité du régime fiscal.
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'observation et maintenir l'intégrité du régime d'autocotisation même si l'économie croît et évolue et, à cette fin, prendre toutes les mesures d'exécution nécessaires : 	<ul style="list-style-type: none"> • L'initiative visant l'économie clandestine a réduit le nombre de secteurs pris pour cibles et a comporté l'établissement de stratégies propres à chaque secteur visé, afin que les vérifications aient la plus grande incidence possible sur l'observation. Dans cette initiative, 10 446 vérifications ont été effectuées, entraînant des cotisations fiscales fédérales d'environ 130 millions de dollars au total. Le Ministère poursuit ses visites dans les collectivités afin de mieux faire connaître son action contre l'économie clandestine tout en incitant et en aidant les entreprises à observer volontairement la loi. Il a fait 37 visites dans les collectivités, atteignant ainsi 6 600 contribuables.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les recherches sur les profils et les tendances en matière d'observation et mettre en place un mécanisme visant la production de rapports sur des problèmes d'observation de nature locale : • Accroître l'étendue des vérifications pour les entreprises non constituées en personne morale et celles des travailleurs indépendants, pour mieux s'attaquer aux problèmes d'inobservation dans ce secteur : • Mettre en place de nouvelles mesures pour rehausser l'observation pour ce qui est de la déclaration des revenus de source étrangère : 	<ul style="list-style-type: none"> • Vu la complexité et la diversité accrues des questions normalement liées aux grandes entreprises, afin de tirer tout le parti possible de sa nouvelle approche de la vérification des grandes entreprises, le Ministère a élargi son programme des dossiers importants pour qu'il englobe la totalité des conglomérats et des sociétés ayant des recettes brutes supérieures à 250 millions de dollars. Le programme des dossiers importants embrasse donc maintenant quelque 540 grandes entreprises au lieu des 220 visées auparavant. • Les recherches sur les travailleurs indépendants se poursuivent. Des problèmes d'observation ont été décelés chez les consultants employés par le gouvernement fédéral, à la suite de quoi il a été rendu obligatoire de produire une déclaration pour tous les marchés de services de l'État. • Se reporter à l'initiative « Exécution accrue », ci-dessus dans la présente section. • Des troussees d'information ont été établies pour distribution aux immigrants par les bureaux locaux et les missions canadiennes à l'étranger. Des séances d'information ont eu lieu à l'intention du personnel de l'Immigration et des Affaires étrangères affecté à l'étranger. De nouveaux outils de sélection ont été mis au point pour

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Cibler davantage les cas d'évitement, notamment résoudre les problèmes posés par le commerce international et par l'évolution des stratagèmes d'évitement fiscal: • Avoir recours davantage à des spécialistes au besoin de façon à bénéficier des connaissances nécessaires pour les questions complexes et spécialisées : • Réagir à plusieurs modifications législatives proposées dans le budget fédéral de 1996 en ce qui a trait aux actions accréditives, à la déduction relative aux ressources, au crédit d'impôt pour production 	<p>indiquer les dossiers à risques élevés qu'il faut vérifier. Le <i>Guide du revenu de toutes provenances</i> a été élaboré pour faciliter la vérification des revenus de source étrangère. Des mesures législatives ont été adoptées pour rendre obligatoire la déclaration des placements à l'étranger.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reporter à l'initiative « Lutte contre l'évitement fiscal », ci-dessus dans la présente section. • Dans une initiative visant à améliorer le service lié au programme de la RS & DE, 14 spécialistes nationaux du secteur de la technologie ont été engagés pour assurer l'uniformité à l'échelle nationale et agir comme principaux agents de liaison avec les associations industrielles. De plus, afin d'élargir le répertoire des consultants, environ 6,1 millions de dollars ont été dépensés pour retenir par contrat les principaux experts dans le domaine. Pour cela, nous avons dû demander à approximativement 70 associations industrielles des noms d'experts disposés à participer à un programme d'échanges avec le Ministère. • Du personnel de vérification a été ajouté dans les bureaux locaux, une formation a été donnée aux vérificateurs, de nouveaux formulaires prescrits ont été distribués qui contiennent des renseignements sur les nouvelles mesures budgétaires, des lignes téléphoniques ont été créées pour les demandes de renseignements, et les systèmes informatiques ont été améliorés.

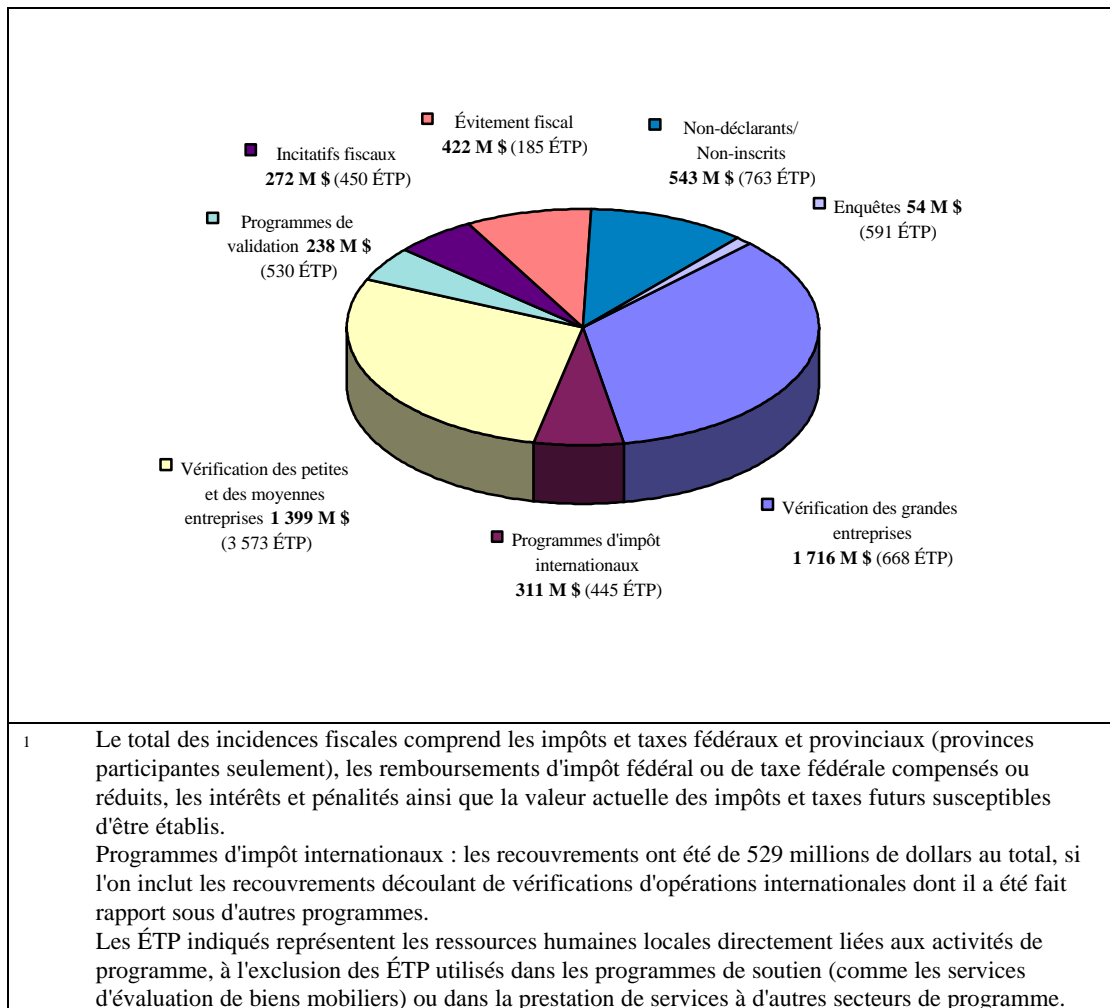
Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<p>cinématographique ou magnétoscopique canadienne, et aux crédits d'impôt non remboursables pour les non-résidents :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des dispositions du budget fédéral de 1996 ont créé un mécanisme permettant à une société de céder à un prêteur son crédit d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne (CIPCMC). La société peut ainsi utiliser le crédit d'impôt comme garantie en vue d'obtenir un financement provisoire pour la production concernée. De concert avec le ministère du Patrimoine canadien, le Ministère a fourni aux grandes banques des précisions sur les nouvelles dispositions. Les milieux cinématographiques et financiers ont accueilli favorablement la mesure. On pouvait donc s'attendre à voir augmenter la participation au programme. Afin que les demandes soient traitées rapidement, du personnel supplémentaire a été embauché pour traiter la charge de travail accrue. Les vérificateurs ont reçu une formation pour conseiller judicieusement les demandeurs. En plus de ses contacts habituels avec les demandeurs et les institutions financières, le Ministère a participé à plusieurs conférences industrielles qui lui ont donné l'occasion de renseigner bon nombre de financiers et de producteurs de films.
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les initiatives en cours, notamment le plan d'amélioration de la vérification, les retenues d'impôt et l'impôt de récupération des non-résidents, et le système-conseil en impôt au niveau international : 	<ul style="list-style-type: none"> • En février 1998, un protocole d'entente a été conclu avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) afin que DRHC fournisse des renseignements susceptibles d'aider à déterminer les secteurs où le risque d'inobservation est élevé. • En 1997-1998, quelque 22 examens d'assurance de la qualité ont eu lieu dans l'ensemble des régions, pour les programmes suivants : vérification des grandes entreprises, dossiers de base, vérification de l'Accise-TPS et examen au bureau. Ils ont amené l'adoption d'un plan d'action pour promouvoir les pratiques exemplaires mises en évidence par les examens et améliorer les secteurs problèmes relevés. Les secteurs de programme à l'Administration centrale

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Perfectionner la stratégie d'observation par l'étude de l'effet des pénalités sur l'observation, ainsi que par d'autres activités d'information ou de service et par l'établissement d'un comité consultatif sur l'observation : 	<p>scrutent les comptes rendus de ces examens pour noter toute incidence sur la formation ou les programmes. Des améliorations importantes ont été apportées aux pratiques d'évaluation du risque, particulièrement en ce qui concerne la TPS. Le Ministère continue de structurer le personnel de vérification des BSF en fonction de l'industrie. Il établit des profils sectoriels. L'instauration de programmes combinant vérification et examen de l'observation continue d'améliorer la prestation des services aux contribuables et d'accroître le taux de vérification.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ratification du quatrième protocole avec les É.-U., qui abolit l'obligation de retenir l'impôt sur les prestations de sécurité de la vieillesse versées aux résidents des É.-U., a mené à l'élaboration d'un guide clarifiant les exigences de retenue relatives aux prestations de pension. Une stratégie de communication a été établie de concert avec DRHC, pour renseigner les non-résidents au sujet des prestations de pension. • Le Système-conseil en impôt au niveau international a été amélioré par la mise en place de l'élément des dispenses de retenue d'impôt. • Le Comité de consultation sur l'observation a été créé et il a tenu sa réunion de lancement en juillet 1997. Les recherches concernant l'incidence des pénalités sur l'observation se poursuivent. L'analyse des effets sur l'observation de programmes d'amnistie récemment réalisés dans plusieurs États américains est terminée. Un projet lié à l'incidence sur l'observation d'un programme d'information à l'intention des nouveaux immigrants est en voie d'élaboration.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Rehausser la capacité d'évaluation du risque et, à cette fin, obtenir plus de renseignements et faire plus d'analyse, pour dépister les facteurs de risque, et élaborer une base de données d'une vaste gamme de systèmes ministériels, et de sources extérieures : • Améliorer l'identification des personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui ne s'inscrivent pas pour la TPS, par l'analyse et le rapprochement de données de diverses sources : 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre autres réalisations : mise en place d'un nouveau système d'évaluation du risque pour la TPS/TVH et d'exécution automatisée de la charge de travail; améliorations de la définition des problèmes relatifs aux revenus non déclarés et au revenu de toutes provenances; nouveaux couplages de données; instauration d'un cube d'information pour rendre plus accessibles des renseignements stratégiques sur les tendances de l'observation et les questions connexes; et mise en train d'un projet visant à intégrer les renseignements sur l'observation dans un environnement d'aide à la décision convivial. • Le Ministère continue de rapprocher des données de nouvelles sources en vue d'identifier les non-déclarants (les personnes qui n'ont jamais produit de déclaration) et il a affecté plus de 40 % des ÉTP du programme à l'identification de ces non-déclarants et de ces non-inscrits. Il a amélioré la sélection des dossiers de non-déclarants connus en incorporant, dans les données de rapprochement, des données d'analyse des profils des non-déclarants, afin de déterminer les possibilités de recouvrement de recettes. Il a établi des cotisations pour 437 000 déclarations de revenus, soit 192 millions de dollars en impôt fédéral net, et 3 700 entreprises ont été inscrites pour la TPS, ce qui représente 38 millions en taxe fédérale nette.

Statistiques clés sur le rendement

Tableau 3-1: Programmes de validation et d'exécution – Impôts et taxes fédéraux et provinciaux réels en 1997-1998 – Total des incidences fiscales : 5 milliards de dollars ¹



Le tableau 3-1 présente les résultats pour le tableau 11 du RPP de 1997-1998 mais comprend également les activités des enquêtes des douanes. De plus, les résultats de ces activités sont aussi indiqués séparément ci-dessous, relativement au tableau 7 du RPP de 1997-1998 (sous le secteur d'activité des Services frontaliers des douanes et application des politiques commerciales).

	Réel	Réel	Réel	Réel	Budget des dépenses
Activités des enquêtes des douanes	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1997-1998
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 253	1 419	1 497	1 080	1 300
Poursuites criminelles exécutées	122	144	227	248	145
Taux de réussite des poursuites	92%	98%	97%	95%	95%

**Tableau 3-2 : Programmes de validation et d'exécution –
Total des incidences fiscales, production et ÉTP requis**

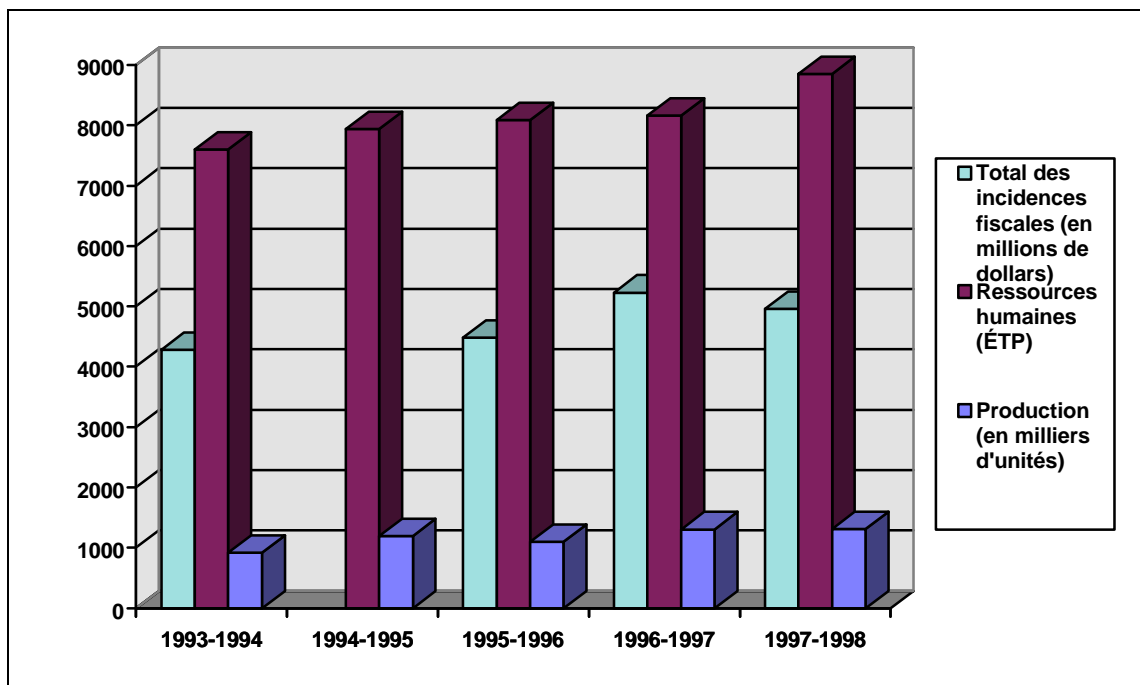


Tableau 3-3 : Sommaire des résultats du programme

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Total des incidences fiscales (en millions de dollars) ¹	4 231,3	4 481,8	5 229,2	4 955,0	4 850,9
Principaux extrants (Charge de travail effectuée)					
Dossiers vérifiés	146 825	209 655	214 519	284 586	226 429
Déclarations de non-déclarants et inscriptions de non-inscrits	493 280	391 504	487 671	440 573	336 400
Enquêtes – Mesures d'exécution	2 559	2 098	2 194	2 492	2 095
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	277 000	238 903	269 924	254 459	236 628
Déclarations de non-résidents traitées	251 665	227 203	298 376	294 380	262 423
Impôt international – Autres extrants	22 660	31 030	33 568	38 248	35 432
Total des extrants	1 193 989	1 100 393	1 306 252	1 314 738	1 099 407
ÉTP requis ²	7 942	8 087	8 159	8 846	9 012
¹	Total des incidences fiscales défini au tableau 3-1. Toutefois, les montants réels facturés ou remboursés peuvent être différents en raison de la disponibilité des redressements compensateurs demandés par les contribuables, des appels ou des radiations de montants irrécouvrables.				
²	Les ÉTP requis représentent tous les ÉTP utilisés pour exercer les activités directes et indirectes.				

Recouvrement des recettes

Ce secteur d'activité a pour objectif de percevoir les impôts, taxes, droits et autres prélèvements comme les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi. Les activités comprennent le recouvrement des sommes retenues à la source par les employeurs pour le compte des employés, les soldes impayés résultant de la cotisation ou de la nouvelle cotisation de l'impôt sur le revenu et de la taxe sur les produits et services (TPS), ainsi que les prélèvements et les droits impayés. Ce programme amène aussi le Ministère à statuer sur l'admissibilité de particuliers aux prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et à rendre d'autres décisions à la demande de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles lancées en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998 :

Restructuration du processus de recouvrement : Un centre national d'appels pour le recouvrement des recettes de T1 (particuliers) est entré en service en août 1997. En octobre 1997, le Ministère a ajouté les recettes provenant de la TPS à la charge de travail du centre d'appels, et il continuera à ajouter d'autres types de recettes. De plus, le Ministère cherche à améliorer les opérations des bureaux des services fiscaux (BSF), notamment par le partage des pratiques exemplaires des BSF, du secteur privé et d'autres administrations fiscales.

Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS et de TVH : Pour le premier exercice suivant la mise en oeuvre de ce programme, l'objectif de production de recettes a été dépassé. Avant la mise en place du programme, on avait prévu que l'initiative générerait des recettes supplémentaires de 300 millions de dollars par année. Mais l'affectation de ressources supplémentaires et les efforts concertés des employés ont permis de générer 790 millions de dollars en 1997-1998 : 720 millions de dollars par les BSF et 70 millions de dollars par le centre d'appels.

De plus, dans le but d'inciter les déclarants retardataires à produire leurs déclarations, des mesures de suivi plus étendues et plus opportunes ont été prises. Par exemple, la deuxième lettre de recouvrement a été remplacée par un premier contact du Centre national d'appels pour les recouvrements. Ces changements encouragent les nouveaux inscrits à respecter les exigences de déclaration.

Diminution de la fréquence des versements pour les petits employeurs : L'initiative relative aux versements trimestriels a pour objet de réduire le coût de l'observation pour les petits employeurs et d'inciter ceux-ci à respecter davantage la loi en leur facilitant la tâche. Pour les petits employeurs ayant un bon dossier d'observation, la fréquence de versement est passée de mensuelle à trimestrielle.

Le point sur les différents engagements de résultats

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998))	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none">• Restructurer le programme de recouvrement des recettes pour trouver d'autres possibilités d'amélioration, notamment l'adoption des meilleures pratiques des bureaux locaux, du secteur privé et d'autres administrations fiscales :	<ul style="list-style-type: none">• Voir l'initiative de restructuration du processus de recouvrement au début de cette section.• Également, en octobre 1997, Revenu Canada a été l'hôte d'une conférence axée sur l'échange de pratiques exemplaires, de connaissances et d'expériences avec des membres de la Pacific Association of Tax Administrations (PATA), et a comparé ses activités de recouvrement à celles de ces pays.
<ul style="list-style-type: none">• Établir un centre d'appels centralisé pour les recouvrements à Ottawa pour remplacer les formalités actuelles, soit l'envoi de lettres types multiples, par des appels téléphoniques faits plus tôt :	<ul style="list-style-type: none">• Voir la description de l'initiative de restructuration du processus de recouvrement au début de cette section.
<ul style="list-style-type: none">• Examiner la faisabilité de remplacer les lettres de recouvrement par un premier contact personnel fait plus tôt :	<ul style="list-style-type: none">• Grâce à son Centre national d'appels des recouvrements pleinement automatisé, le Ministère a remplacé les notes de rappel par un contact téléphonique fait plus tôt.
<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place un système de suivi des recouvrements en ayant recours à l'évaluation du risque par score et à la logique du cheminement des comptes	<ul style="list-style-type: none">• Mise au point du système d'établissement des profils de risques pour les T1, qui sera utilisé pour la détermination de la priorité des comptes afin de garantir que les comptes présentant les risques de perte de recettes les plus élevés soient traités en premier.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<p>pour acheminer les comptes selon des profils d'observation ou les possibilités de perte :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les travaux se poursuivent pour l'élaboration et la mise en place d'un système d'établissement des profils de risques qui visera tous les types de recettes. Avec ce système, les comptes seront classés selon un code de risque et une logique de cheminement et seront acheminés en fonction de profils d'observation ou de risques de perte.
<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des procédures de façon à ce que les comptes commerciaux des douanes et de l'accise fassent partie du Système de recouvrement intégré des recettes : 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration des procédures de recouvrement pour les autres types de recettes (accise et douanes) est commencée dans tous les BSF.
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le développement d'un système de rapports statistiques globaux pour favoriser l'inventaire des comptes clients du Ministère de sorte que nous puissions prendre des décisions éclairées et adopter des stratégies utiles : 	<ul style="list-style-type: none"> • Les données sur la TPS sont maintenant incluses dans le Système de repérage et d'analyse des rapports statistiques (SRARS), ce qui permet au Ministère de gérer plus efficacement l'arrivée, la production et l'inventaire des comptes clients.
<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les comptes clients à un niveau ne dépassant pas 4 % des recettes brutes : 	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau des comptes clients relatifs à l'impôt sur le revenu était de 4,1 % des recettes brutes au 31 mars 1998, comparativement à 4 % au 31 mars 1997. Toutefois, l'ensemble des comptes clients a été ramené de 4,3 % des recettes brutes qu'il était au 31 mars 1997, à 4,2 % au 31 mars 1998.
<ul style="list-style-type: none"> • Réduire le fardeau de l'observation : 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dispositions de recouvrement contenues dans les principales lois appliquées par le Ministère (la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>, la <i>Loi sur les douanes</i>, la <i>Loi sur l'Accise</i> et la <i>Loi sur la taxe d'accise</i>) doivent être harmonisées de sorte que les agents de recouvrement appliquent les mêmes méthodes et pouvoirs, afin de faciliter les recouvrements et d'améliorer l'observation. Les travaux à cet effet sont presque terminés.

Statistiques clés sur le rendement

Tableau 4-1 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients dans les bureaux des services fiscaux ¹

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998 ³	Budget des dépenses 1997-1998
<u>Ouvertures annuelles</u>				
Nombre de comptes	539 618	591 136	554 998	553 988
Total (en milliers de dollars)	6 554 694	7 261 064	7 061 566	7 412 475
<u>Fermetures annuelles</u>				
Recouvrements :				
Nombre de comptes	183 075	157 366	195 021	253 988
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	4 806 506	5 344 936	5 963 383	6 212 632
Autres fermetures : ²				
Nombre de comptes	296 395	389 263	296 932	300 000
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	1 129 397	1 500 402	1 083 041	1 200 000
Total des fermetures :				
Nombre de comptes	479 470	546 629	491 953	553 988
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	5 935 903	6 845 338	7 046 424	7 412 632
ÉTP requis (comprend les heures supplémentaires)	2 838	2 980	3 335	3 544
Total des fermetures (Nombre de comptes) par ÉTP	169	183	148	156
Total des recouvrements par ÉTP (en milliers de dollars)	1 694	1 794	1 788	1 753
¹	Exclut les activités du ministère du Revenu du Québec relatives à la TPS.			
²	«Autres fermetures» comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et diverses autres mesures d'exécution du travail pour les comptes.			
³	Un nouveau centre d'appels pour les recouvrements dont les activités comprennent l'établissement des profils de risque des comptes T1 a été mis en place à l'automne 1997-1998. Les lettres de recouvrement sont maintenant remplacées par un premier contact personnel pour les comptes T1 et les comptes de TPS en souffrance. L'objectif de cette initiative est de réduire le nombre de comptes qui sont transmis aux bureaux des services fiscaux, ainsi que le temps de règlement des comptes. La mise en place du centre d'appels et la formation qui est requise ont eu une incidence sur le nombre de fermetures par ÉTP.			

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

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996		Réel 1996-1997		Réel 1997-1998	
		%		%		%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé ²	6 829 770	100	6 952 046	100	7 617 820	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 355 966)	19,9	(1 387 751)	20,0	(1 522 527)	20,0
Provision pour créances douteuses	(575 309)	8,4	(556 853)	8,0	(632 946)	8,3
Valeur de réalisation estimée	4 898 495	71,7	5 007 442	72,0	5 462 347	71,7
Rentrées de recettes brutes	162 273 190		172 308 142		185 991 447	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,2 %		4,0 %		4,1 %	
Douanes, accise, TPS et TVH						
Solde impayé	2 281 352	100	2 631 302	100	2 582 353	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(133 087)	5,8	(151 465)	5,8	(151 119)	5,8
Provision pour créances douteuses	(343 337)	15,1	(315 695)	12,0	(461 399)	17,9
Valeur de réalisation estimée	1 804 928	79,1	2 164 142	82,2	1 969 835	76,3
Rentrées de recettes brutes	49 890 642		52 185 616		58 785 629	
Solde total impayé en % des rentrées totales de recettes brutes	4,6 %		5,0 %		4,4 %	
Total du Ministère						
Solde total impayé	9 111 122		9 583 348		10 200 173	
Rentrées de recettes brutes	212 163 832		224 493 758		244 777 076	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,3 %		4,3 %		4,2 %	
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, et les recettes non fiscales à recevoir.					
2	Comprend les comptes clients du crédit d'impôt pour la recherche scientifique : de 5,2 millions de dollars en 1997-1998, de 13,3 millions de dollars en 1996-1997 et de 49,9 millions de dollars en 1995-1996.					

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

Au 31 mars 1996 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS ²		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 322,0	53,5	804,4	57,9	297,4	39,4	639,1	33,1	4 062,9
1 à 2 ans	734,2	16,9	158,9	11,4	142,8	18,9	251,4	13,0	1 287,3
2 ans et plus	1 283,7	29,6	426,9	30,7	314,8	41,7	1 040,4	53,9	3 065,8
Total au 31 mars 1996	4 339,9		1 390,2		755,0		1 930,9		8 416,0

Au 31 mars 1997 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS ³		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 391,8	53,4	703,9	50,2	331,7	41,1	771,6	33,8	4 199,0
1 à 2 ans	804,1	18,0	151,3	10,8	152,0	18,8	344,9	15,1	1 452,3
2 ans et plus	1 281,5	28,6	546,5	39,0	323,7	40,1	1 168,2	51,1	3 319,9
Total au 31 mars 1997	4 477,4		1 401,7		807,4		2 284,7		8 971,2

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 760,6	54,4	682,6	53,0	358,3	40,6	737,5	30,8	4 539,0
1 à 2 ans	826,2	16,3	101,1	7,8	159,2	18,0	271,6	11,4	1 358,1
2 ans et plus	1 488,9	29,3	505,5	39,2	366,0	41,4	1 382,7	57,8	3 743,1
Total au 31 mars 1998	5 075,7		1 289,2		883,5		2 391,8		9 640,2

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

2 Actualisation en fonction de l'ajout de la composante TPS des droits de douanes à l'importation de 281,1 millions de dollars.

3 Actualisation en fonction du vieillissement des comptes.

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

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

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

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins de 1 000 \$	316,5	6,2	9,3	0,7	18,5	2,1	47,0	2,0	391,3
1 000 \$ à 9 999 \$	1 220,1	24,0	85,3	6,6	134,8	15,3	424,2	17,7	1 864,4
10 000 \$ à 49 999 \$	1 400,0	27,6	181,4	14,1	301,3	34,1	803,7	33,6	2 686,4
50 000 \$ à 99 999 \$	567,7	11,2	97,2	7,5	145,9	16,5	348,6	14,6	1 159,4
100 000 \$ et plus	1 571,4	31,0	916,0	71,1	283,0	32,0	768,3	32,1	3 538,7
Total au 31 mars 1998	5 075,7		1 289,2		883,5		2 391,8		9 640,2

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

2 Actualisation en fonction de l'ajout de la composante TPS des droits de douanes à l'importation de 281,1 millions de dollars.

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

(en milliers de dollars)	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	381 315	471 579	731 887	469 833
Impôt des sociétés	229 205	298 450	160 714	157 968
Retenues sur la paie	116 259	120 658	137 022	141 910
Crédits d'impôt pour la recherche scientifique	586 249	-	38 933	8 103
Autres ²	3 278	3 832	10 366	2 370
Dettes d'impôt sur le revenu radiées	1 316 306	894 519	1 078 922	780 184
En % des recettes nettes perçues	1,02 %	0,65 %	0,73 %	0,48 %
Douanes, accise, TPS et TVH				
	88 517	100 509	205 422	272 349
En % des recettes nettes perçues	0,32 %	0,37 %	0,71 %	0,84 %
1	Comprend les impôts et les taxes, ainsi que les pénalités et intérêts qui s'y rapportent; exclut les radiations de dettes non fiscales.			
2	Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et diverses autres sommes..			

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

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Impôt sur le revenu		
Impôt des particuliers	31 975	32 885
Impôt des sociétés	4 076	6 733
Retenues sur la paie	3 995	14 129
Autres ²	91	322
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé – impôt sur le revenu	40 137	54 069
En % des recettes nettes perçues	0,03 %	0,03 %
Douanes, accise, TPS et TVH		
	10 792	17 793
En % des recettes nettes perçues	0,04 %	0,06 %
1	Comprend les pénalités et les intérêts uniquement pour les paiements d'impôt et de taxes en retard. Revenu Canada n'a pas le pouvoir de renoncer aux impôts et taxes correctement établis. Exclut les dettes non fiscales auxquelles le Ministère a renoncé; aucune donnée n'est disponible pour les exercices antérieurs à 1996-1997.	
2	Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et diverses autres sommes.	

Tableau 4-7 : Programme des comptes d'employeur

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Nombre de comptes d'employeur	1 232 830	1 260 834	1 300 908
Versements bruts des employeurs – impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi (en milliers de dollars)	117 626 598	121 929 775	128 608 689
Nombre d'examen sur place/examen au bureau ¹	454 132	463 118	471 990
Taux d'examen	36,8 %	36,7 %	36,3 %
ÉTP requis (comprend les heures supplémentaires)	707	696	687
Montants supplémentaires établis (en milliers de dollars)	506 384	572 324	588 637
Montants supplémentaires établis par ÉTP (en milliers de dollars)	716	822	857
Comptes ordinaires – ÉTP de soutien	195	194	206
Nombre de comptes traités par ÉTP de soutien	6 322	6 499	6 315
Nombre de vérifications de pensions effectuées	6 762	7 158	7 655
Nombre d'États de la rémunération (T4) modifiés	42 475	33 643	41 534
ÉTP requis (comprend les heures supplémentaires)	36	35	40
Vérifications par ÉTP	188	205	191
¹ Comprend les examens de feuilles de paie faits dans les bureaux locaux, ainsi que les mesures d'exécution prises par les bureaux des services fiscaux.			

Tableau 4-8: Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS/TVH ¹

	Réel 1997-1998 ¹
Nombre d'inscrits aux fins de la TPS	1 873 207
Nombre d'examen au bureau – TPS	412 557
ÉTP requis (comprend les heures supplémentaires)	253
Examens par ÉTP	1 631
Montants supplémentaires recouvrés (en milliers de dollars)	719 500
Montants supplémentaires recouvrés par ÉTP (en milliers de dollars)	2 844
¹ Aucune donnée disponible avant 1997-1998; comprend les comptes des bureaux des services fiscaux seulement.	

Tableau 4-9 : Décisions concernant le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Cas à traiter	94 026	98 100	89 869	91 692
Cas traités	92 192	96 965	89 323	92 424
Inventaire de fermeture	7 057	8 192	8 738	8 006
ÉTP requis (comprend les heures supplémentaires)	261	351	351	356
Cas traités par ÉTP	353	276	254	260
Cas traités en % des cas à traiter	98 %	99 %	99 %	101 %

Appels

Ce secteur d'activité met à la disposition des clients du Ministère un mécanisme de règlement des différends qui est juste, impartial, objectif, ouvert, transparent et opportun. Ce programme procure une voie de recours juste et impartiale aux clients qui s'opposent aux cotisations et nouvelles cotisations d'impôt sur le revenu et de taxe sur les produits et services, aux demandes de versement de cotisations au *Régime de pensions du Canada* (RPC) et de cotisations d'*assurance-emploi* (AE), ainsi qu'aux règles d'admissibilité aux remboursements, remises et crédits prévus dans les diverses lois appliquées par le Ministère. Le secteur assume une nouvelle responsabilité depuis juin 1997, celle du règlement des différends suscités par les saisies douanières et les confiscations compensatoires.

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles entreprises en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998.

Refonte des processus administratifs des Appels : De nombreux projets d'amélioration des processus administratifs ébauchés par suite d'un examen réalisé par un groupe de travail en 1996 ont été intégrés au mandat élargi d'une initiative de renouvellement annoncée par le Ministre en avril 1997. L'Initiative de renouvellement des appels (IRA), amorcée en mai 1997, veille tout spécialement à faciliter aux clients l'accès à un mécanisme de recours ouvert, opportun, juste et impartial. L'initiative englobait au départ l'impôt sur le revenu et la TPS, mais elle a plus tard été élargie pour inclure les programmes du RPC/AE et d'arbitrage des douanes (puis les différends en matière de politique commerciale en 1998-1999).

Des gains au chapitre de l'efficacité ont été réalisés grâce à une attribution optimale de la charge de travail (p. ex. le temps consacré au traitement des oppositions non complexes en matière d'impôt sur le revenu a diminué de 30 %). Le processus de recours a gagné en transparence car les clients se voient offrir de plus amples renseignements (p. ex. des copies des feuilles de travail pertinentes établies au cours d'une vérification ou de l'établissement de la cotisation). Un comité consultatif formé de représentants du secteur privé a été mis sur pied pour offrir des consultations et une rétroaction sur l'administration des activités de recours.

Aux fins d'un règlement plus efficace des dossiers, les agents locaux des appels ont obtenu un accès direct aux avis juridiques des avocats régionaux du ministère canadien de la Justice. Deux normes de service ont été mises en oeuvre : un contact doit être établi avec le client dans les 30 jours suivant la production d'une opposition à une décision rendue en matière d'impôt sur le revenu, de TPS ou de RPC/AE, ou à une saisie douanière ou à une confiscation compensatoire; les oppositions simples en matière d'impôt sur le revenu qui ne font pas l'objet d'une vérification doivent être réglées dans les 90 jours.

Le coup d'envoi a été donné aux travaux préparatoires à la refonte du système informatisé de gestion de la charge de travail et de l'inventaire, qui doit être mis en oeuvre au cours du quatrième trimestre de 1998-1999.

Selon un examen de l'évaluation des programmes réalisé en novembre 1997, les composantes de l'IRA ont été présentées de façon convaincante et ont été bien accueillies par les bureaux locaux. D'après les résultats de l'examen, le milieu des fiscalistes appuie sans réserve les changements.

Le point sur des engagements de résultats particuliers

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements de résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none">• Examiner et rationaliser les processus et harmoniser les politiques et les procédures pour simplifier l'administration, éliminer le double emploi et raccourcir les délais pour le service à la clientèle.• Améliorer et fusionner les systèmes d'information pour les avis d'opposition et les appels relatifs à l'impôt sur le revenu, à l'accise-TPS, au RPC et à l'AE, et faire en sorte que soient disponibles tous les renseignements de gestion nécessaires pour faciliter la prise de décisions.	<ul style="list-style-type: none">• Divers rapports (p. ex. comptes rendus écrits des motifs de la décision rendue par un agent des appels à l'égard d'une opposition, et sommaires des litiges importants aux fins de la gestion des risques) ont été harmonisés. Les révisions apportées aux systèmes d'information automatisés de la Direction générale permettent maintenant de traiter en bloc les oppositions fondées sur les mêmes questions ou les mêmes faits. Le codage informatique des arrivages et des règlements dans les circuits de travail de la TPS et de l'impôt sur le revenu a été harmonisé.• L'intégrité des données automatisées sur la charge de travail et l'inventaire s'est améliorée du fait qu'on accorde davantage d'importance à l'exactitude des intrants statistiques. On s'attend à ce que la mise en oeuvre d'un nouveau système de gestion des cas au cours du quatrième trimestre de 1998-1999 améliore encore les rapports d'information.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Examiner la nature des avis d'opposition et des appels présentés pour déterminer les motifs profonds qui suscitent ces contestations, et partager l'information avec d'autres directions générales intéressées pour améliorer le fonctionnement du Ministère: 	<ul style="list-style-type: none"> • Une nouvelle unité du rendement du programme est actuellement mise sur pied. Un cadre pour l'examen de l'efficacité et de l'efficience des intrants de programme est mis en place, et des activités systématiques de suivi du rendement débuteront en 1998-1999.
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un processus amélioré de gestion du risque pour protéger les recettes de l'État contre les risques qui se posent pendant le processus de résolution des différends. Revenu Canada, en collaboration avec les ministères des Finances et de la Justice, et en conformité avec les politiques du Conseil du Trésor sur la gestion du risque, a élaboré un régime amélioré de gestion du risque. Les politiques, les procédures et les processus, de même que les systèmes informatiques, sont en voie de modification pour la mise en place de ces pratiques améliorées: 	<ul style="list-style-type: none"> • Des procédures améliorées de contrôle et de rapport concernant les risques qui découlent des litiges ont été appliquées à l'Administration centrale et dans les bureaux locaux, et des renseignements détaillés sur les activités entourant les litiges importants sont transmis au ministère des Finances et au ministère de la Justice. L'instauration d'un nouveau système de gestion des cas à la fin de 1998-1999 rehaussera encore la capacité de gestion des risques.
<ul style="list-style-type: none"> • S'efforcer encore plus de régler les différends le plus tôt possible, pour ne pas avoir à se présenter en cour: 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour aider les clients à mieux comprendre le fondement de la position du Ministère et pour faciliter le règlement des questions, les agents des appels offrent maintenant aux clients de prendre connaissance du contenu des dossiers de vérification ou d'établissement de la cotisation qui

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> Examiner le mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends avec les ministères des Finances et de la Justice. 	<p>sont l'objet du différend. Dans le cadre de cette communication améliorée, les agents des appels peuvent également communiquer avec les avocats du ministère de la Justice pour discuter de points de droit ou d'autres questions juridiques liés à des cas particuliers. (En moyenne, seulement 6 % des différends en matière d'impôt sur le revenu et 10 % de ceux qui ont trait à la TPS ont été portés devant les tribunaux au cours des quatre dernières années.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Un rapport sur les divers mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends, comme la médiation, a été dressé. Un projet de médiation à l'étape de l'opposition dans des cas particuliers fondés sur les faits doit être mis à l'essai au début de 1999, en collaboration avec le ministère de la Justice.

Statistiques clés sur le rendement

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

	Réel 1994-1995	Réel ¹ 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Impôt sur le revenu				
Reçues	67 667	102 973	51 804	49 567
Traitées	50 710	113 173	53 406	48 632
Inventaire de fermeture	52 299	42 158	40 448	41 383
ÉTP requis	555	605	561	647
Dossiers traités par ÉTP	91	187	95	75²
Pourcentage d'oppositions :				
- Admises en totalité	34 %	13 %	35 %	36 %
- Admises en partie	22 %	16 %	22 %	22 %
- Confirmées	44 %	71 %	43 %	42 %
- Pourcentage d'oppositions en appel	7 %	3 %	8 %	7 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire				
- En cours	14 470	19 708	16 588	14 784
- En suspens ³	37 829	22 450	23 860	26 599
Accise/TPS⁴				
Reçues	4 293	5 404	4 941	4 236
Traitées	4 208	5 207	5 080	4 534
Inventaire de fermeture	5 184	4 847	4 705	4 407
ÉTP requis	155	124	118	115
Dossiers traités par ÉTP	27	42	43	39²
- Pourcentage d'oppositions en appel	9 %	9 %	12 %	10 %
Ventilation de la charge de travail de l'inventaire				
- En cours	3 762	2 405	2 114	1 862
- En suspens ³	1 422	2 442	2 591	2 545
1	Les données réelles pour l'impôt sur le revenu pour 1995-1996 comprennent une augmentation unique des dossiers reçus et des dossiers traités liés à deux grands groupes de dossiers, l'un portant sur l'imposition des versements pour le soutien d'un enfant, et l'autre sur certaines réclamations en matière de recherche scientifique et de développement expérimental, ce qui a donné lieu à un nombre exceptionnellement élevé de dossiers traités par ÉTP. L'écart entre les dossiers reçus et les dossiers traités et le pourcentage des oppositions relatives à l'impôt sur le revenu admises en totalité confirment ainsi que le pourcentage d'oppositions en appel en 1996-1997 est directement attribuable au cas particulier fermé en 1995-1996 et qui traitait de la question de l'imposition des pensions alimentaires. Ces pourcentages demeurent conformes aux résultats obtenus en 1994-1995.			
2	La diminution des dossiers traités par ÉTP s'explique, en partie du moins, par les postes vacants, particulièrement dans la catégorie AU, dont la dotation en personnel a fait augmenter le temps de formation et les courbes d'apprentissage et a éloigné de leurs tâches régulières les agents plus expérimentés, qui ont prêté main forte aux nouveaux agents. En outre, le pourcentage des dossiers complexes par rapport à celui des dossiers moins complexes a augmenté et les dossiers traités par ÉTP ont diminué en conséquence.			
3	En instance d'avis juridique, de décision judiciaire, etc.			
4	Exclut la charge de travail et les ressources utilisées par le ministère du Revenu du Québec pour les activités liées à la TPS.			

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

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Impôt sur le revenu				
Reçus	3 524	3 736	4 468	3 436
Traités	3 451	3 464	4 562	4 157
Inventaire de fermeture	7 125	7 397	7 304	6 583
ÉTP requis	118	108	105	102
Dossiers traités par ÉTP	29	32	43	41
Accise/TPS				
Reçus	416	484	649	463
Traités	250	444	488	574
Inventaire de fermeture	1 158	1 089	1 238	1 127
ÉTP requis	17	19	14	14
Dossiers traités par ÉTP	15	23	35	41
¹ Comprend les appels interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt, le Tribunal canadien du commerce extérieur, la Section de première instance de la Cour fédérale et la Cour suprême du Canada.				

Tableau 5-3 : Jugements (Cour canadienne de l'impôt et Tribunal canadien du commerce extérieur) ¹

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Impôt sur le revenu				
Jugements en faveur du Ministre	930	1 004	1 176	1 257
Total des jugements rendus	1 328	1 467	1 711	1 808
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	70 %	68 %	69 %	70 %
Consentement à des jugements en faveur du contribuable (admis en entier)	295	277	349	344
Consentement à des jugements (admis en partie)	525	626	585	764
Arrêt des procédures	869	723	1 442	1 240
Accise/TPS				
Jugements en faveur du Ministre	100	108	125	181
Total des jugements rendus	160	174	171	254
Pourcentage des jugements en faveur du Ministre	63 %	62 %	73 %	71 %
Consentement à des jugements en faveur du contribuable (admis en entier)	60	30	59	44
Consentement à des jugements (admis en partie)	-	-	55	85
Arrêt des procédures	80	178	102	190
¹ Le total des jugements rendus ne comprend pas le consentement à des jugements et l'arrêt des procédures.				

Tableau 5-4 : Déterminations RPC/AE

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Dossiers reçus	10 708	9 396	7 586	6 436
Dossiers traités	9 940	9 050	8 803	6 648
Inventaire de fermeture	3 137	3 483	2 266	2 054
Dossiers traités en % des dossiers reçus	93 %	96 %	116 %	103 %
Pourcentage des cas portés en appel	26 %	35 %	29 %	33 %
ÉTP requis	166	152	150	112
Dossiers traités par ÉTP	60	60	59	59

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

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Reçus	2 676	3 209	2 692	2 169
Traités	2 566	2 928	3 000	2 261
Inventaire de fermeture	2 627	3 088	2 765	2 673
ÉTP requis	34	38	36	31
Dossiers traités par ÉTP	75	77	83	73

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

Tableau 5-6 : Jugements RPC/AE ¹

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Total des jugements rendus	1 594	1 724	1 817	1 310
Jugements en faveur du Ministre	1 268	1 364	1 354	968
Pourcentage en faveur du Ministre	80 %	79 %	75 %	74 %
Consentement à des jugements	341	403	380	331
Retraits	631	535	803	636

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

Administration et technologie de l'information

Ce secteur d'activité assure la direction administrative, les services informatiques et les services d'administration, de finances et de ressources humaines qui sont nécessaires à l'application uniforme et économique de la loi. Il offre une gamme de services d'appui et de services centralisés aux autres secteurs d'activité, entre autres les services de traitement électronique des données et la technologie de l'information, la vérification interne et l'évaluation des programmes, la gestion financière, la gestion des ressources, les systèmes de bureau, la sécurité, les ressources humaines, la formation, les laboratoires et les services juridiques.

Le point sur les grandes initiatives nouvelles

Voici une description des principales initiatives nouvelles entreprises en 1997-1998, ainsi qu'une mise à jour des grandes initiatives présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1997-1998.

Promotion du commerce électronique : Un centre d'expertise sur le commerce électronique (CE) a été établi à l'appui de l'objectif du Ministère qui consiste à rehausser la prestation de services électroniques. Le centre s'occupera en particulier des aspects techniques du CE, ce qui créera au sein du Ministère un point de convergence permanent et essentiel.

État de préparation pour l'an 2000 : Le Ministère est sur la bonne voie dans ses préparatifs pour l'an 2000. Les applications des secteurs d'activité sont prêtes pour l'an 2000 dans une proportion de 58 %. La conversion de toutes les activités sera terminée d'ici décembre 1998, et des évaluations de l'état de préparation pour l'an 2000 seront régulièrement effectuées (pour de plus amples renseignements, voir la dernière partie de la présente section).

Agence des douanes et du revenu du Canada : Des consultations sur le projet de création de l'Agence ont été tenues avec les provinces et territoires et avec des groupes du secteur privé tout au long de l'année 1997-1998, à partir des trousseaux de consultation qui ont fait l'objet d'une large distribution en avril 1997 et en janvier 1998. Les destinataires des trousseaux de consultation ont été invités à faire connaître par écrit leurs observations sur le projet. En outre, le Ministre et des hauts fonctionnaires ont tenu de nombreuses réunions publiques pour permettre aux membres du public de venir formuler leurs commentaires en personne. Le Ministre et des fonctionnaires se sont également entretenus personnellement avec la plupart des ministres provinciaux des Finances et leurs fonctionnaires.

Les consultations avec les provinces se sont déroulées dans un climat positif. En général, les provinces sont favorables au projet à cause des possibilités qu'il présente du côté de la réduction du chevauchement et du double emploi dans l'administration fiscale. D'autres pourparlers sont en cours avec plusieurs provinces; on évalue conjointement, dans le cadre de ces discussions, la possibilité que l'Agence administre de nouveaux programmes pour leur compte.

Le projet de l'Agence reçoit un appui vigoureux de la part des groupes du secteur privé, qui comprennent des associations de gens d'affaires, des associations professionnelles et des théoriciens. Ils sont séduits par la possibilité de réduction des coûts de l'observation qui résulte d'une administration unique, et peuvent également voir les grands avantages qu'offrira la rationalisation des processus administratifs.

En octobre 1997, le Ministre a mis sur pied un comité consultatif composé de représentants de ces groupes et chargé de donner des conseils sur divers aspects du projet. Les membres du comité appuient fermement l'ensemble du projet de création de l'Agence. Le Ministère a en outre tenu de vastes consultations auprès de ses syndicats, employés et gestionnaires; il en est ressorti un sentiment de mécontentement général suscité par le régime actuel des ressources humaines.

Les travaux de rédaction de l'avant-projet de loi ont progressé tout au long de l'année. Le projet de loi C-43, *Loi portant création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, a été déposé au Parlement le 4 juin 1998.

Des équipes de conception, composées d'employés, de gestionnaires et de représentants syndicaux, ont commencé en avril 1998 à formuler des recommandations sur les aspects clé du Cadre de gestion des ressources humaines de l'Agence (c'est-à-dire la classification, la dotation, la procédure de recours, la formation et le perfectionnement et l'équité en matière d'emploi). Deux autres équipes, composées de gestionnaires et de représentants syndicaux, sont à élaborer des options en ce qui a trait aux directives du Conseil national mixte, notamment celles qui traitent du réaménagement des effectifs.

Le point sur les différents engagements de résultats

En plus des grandes initiatives nouvelles, les résultats suivants ont été obtenus pour les différents engagements de résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités (RPP)* de 1997-1998.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> Revoir les modes d'exécution des services de technologie de l'information (TI) qui contribuent à l'élaboration des systèmes communs, notamment par l'élaboration d'une architecture générale, le développement de systèmes uniques pouvant servir de multiples programmes, la plus grande réutilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Une initiative de planification des essais d'un prototype de système robuste et unique de courrier électronique pour l'ensemble de l'organisation a été réalisée en 1997-1998. On a en outre rédigé un document de stratégie concernant un système intégré de gestion des documents (SIGD) de l'organisation qui permettrait de suivre le cycle de vie des documents papier et électroniques. Ce système comprend un ensemble d'outils courants (imagerie, gestion des documents, gestion des dossiers, circuit de travail et rapports).

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<p>possible de ce qui existe déjà pour la mise en place d'applications, la mise en place d'un entrepôt de données ministériel servant à la prise de décisions et d'une plate-forme informatique unique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une charte pour le programme d'aide à la décision a été établie, et une méthode d'entreposage des données/d'aide à la décision a été adoptée. • Un contrat portant sur un système de reconnaissance intelligente de caractères capable d'extraire des données de documents et formulaires sur papier a été réalisé.
<ul style="list-style-type: none"> • Élargir l'utilisation des transactions électroniques pour communiquer l'information et faire des transactions avec les clients d'une manière plus rapide, plus uniforme et plus efficace; il faut notamment à cette fin explorer les possibilités de transmission électronique par Internet et par le World Wide Web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre avril 1997 et mars 1998, on a enregistré près de 10 millions d'accès au site Internet du Ministère, qui renferme des publications, des formulaires, des communiqués et des mises à jour sur le projet de l'Agence et le projet de l'an 2000. Le site offre également des liens avec ExportSource et le Bureau de douane virtuel, de même qu'avec d'autres administrations fiscales dans le monde. En décembre 1997, un projet d'essai appelé Pathfinder a été amorcé dans le but de répondre aux messages envoyés par courrier électronique sur le site Internet et de réduire le nombre d'appels au moyen des lignes de demandes de renseignements du Ministère. Au cours de la période allant du 12 décembre 1997 au 31 mars 1998, le projet d'essai Pathfinder a acheminé plus de 5 000 demandes de renseignements émanant de plus de 105 pays. • Le lancement officiel du site intranet du Ministère, InfoZone, a eu lieu en avril 1998. Le site permettra d'améliorer la communication interne avec les employés, d'accroître la productivité interne grâce à un accès facile à des données exactes, de réduire les frais de fonctionnement (réduction du papier) et de favoriser la collaboration et le partage des connaissances par l'élimination des obstacles physiques.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> Rationaliser les activités du Ministère en matière de TI en adoptant graduellement un nouveau style d'informatique où l'infrastructure de TI, les données et les connaissances sont partagées au sein du Ministère et avec d'autres ministères, par la voie d'initiatives telles le numéro d'entreprise et la comptabilité normalisée. Avec une infrastructure commune de TI, on améliorera la qualité et on réduira le coût des services de soutien adaptables et efficaces pour la prestation des services. 	<ul style="list-style-type: none"> Depuis avril 1997, tous les organismes de bienfaisance qui s'enregistrent pour la première fois auprès du gouvernement fédéral sont inscrits dans le système du numéro d'entreprise (NE). En avril 1998, des changements comprenant une architecture à trois volets ont été apportés au registre du NE. Grâce à ces changements, il est maintenant plus facile d'intégrer d'autres programmes de Revenu Canada, de même que des programmes d'entités autres que des partenaires de Revenu Canada (p. ex. programmes fédéraux et provinciaux). Le système du NE appuie d'autres grandes initiatives du Ministère, comme la comptabilité normalisée. En 1997-1998, on a entrepris d'établir dans tout le Canada plus de 70 kiosques d'aide pour l'inscription au registre des NE, et on prévoit terminer en septembre 1998. On a en outre amorcé des travaux d'élaboration d'un projet d'essai sur Internet qui sera utilisé par les comptables et les avocats pour effectuer les inscriptions. La mise en oeuvre du projet d'essai est prévu pour octobre 1998. En 1997-1998, RCNet est devenu, dans l'ensemble du pays, un réseau de production appuyant tous les secteurs d'activité de Revenu Canada. Le réseau a permis de réaliser, au chapitre des frais de télécommunication, des économies supérieures de 1,1 million de dollars à celles de 1996-1997. Le nombre de sites RCNet au Canada a augmenté de 11 % pour passer à 277.

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
<ul style="list-style-type: none"> • Être entièrement prêt pour l'an 2000 dès le 1^{er} janvier 1999. Le traitement exact des dates est fondamental pour l'intégrité, l'exactitude et l'efficacité des systèmes informatiques du Ministère. 	<ul style="list-style-type: none"> • Six sites de commutation du réseau local ont été établis au moyen de la technologie du mode de transfert asynchrone dans la région de la capitale nationale. On pourra ainsi atteindre les vitesses propres aux réseaux locaux. Les commutateurs du réseau local offre également une interconnexion intégrée avec des ensembles d'immeubles, et d'autres installations sont prévues dans l'année à venir. • La mise en oeuvre d'une plate-forme matérielle et logicielle prête pour l'an 2000 a démarré au tout début de 1997. À l'heure actuelle, 51 % des 265 sites de Revenu Canada sont dotés de l'infrastructure RC7. Ceci représente une capacité à l'appui de près de 25 000 employés dont 14 422 ont déjà fait l'objet d'une transition à la plate-forme RC7. • Au mois de juillet 1998, l'état de préparation pour l'an 2000 des applications des secteurs d'activité était le suivant (par « prêt pour l'an 2000 », on entend que le système passera sans encombre le cap de l'an 2000 et qu'il fonctionne actuellement en mode production) : Aide à la clientèle et Cotisations des déclarations – 62 %; Douanes et administration des politiques commerciales –66 %; Validation et exécution – 100 %; Recouvrement des recettes – 100 %; Administration – 22 %; Appels – 0 %. • L'état d'avancement des systèmes de Revenu Canada qui sont essentiels à la mission de l'ensemble de l'administration fédérale est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> – crédit d'impôt pour enfants – conçu pour l'an 2000 – prêt et en attente d'une homologation; – crédit d'impôt pour la TPS – converti pour l'an 2000 – prêt et en mode production. Le système fait actuellement l'objet d'essais précoces du contexte de l'an 2000;

Engagements de résultats (tirés du RPP de 1997-1998)	Résultats constatés
	<ul style="list-style-type: none"> – système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales (SSMAEC) – conçu pour l’an 2000 – le système est prêt et les essais de production débiteront en octobre 1998; – systèmes commerciaux des douanes – La conversion est terminée, et les essais de production débiteront en octobre 1998. Ils doivent être prêts pour l’an 2000 et entrer en mode production en octobre 1998.

Statistiques clés sur le rendement

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

	Réal 1995-1996	Réal 1996-1997	Réal 1997-1998	Budget des dépenses 1997-1998
Total des ÉTP de l’activité	6 597	6 700 ¹	7 054²	6 476
Total des ÉTP du Ministère	38 786	39 163	40 055	39 774
Total des ÉTP de l’activité, en % du total des ÉTP du Ministère	17,0 %	17,1 %	17,6 %	16,3 %
1	L’utilisation réelle des ÉTP pour 1996-1997 comprend 674 ÉTP relatifs au recensement de 1996, dont les coûts sont payés par Statistique Canada.			
2	L’utilisation réelle comprend les ressources réaffectées à la technologie de l’information ainsi que les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d’activité.			

Section IV

Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Les autorisations totales du Ministère, c'est-à-dire 2 464 millions \$, dépassent les dépenses prévues par quelque 195 millions \$. Cette situation est due principalement aux budgets des dépenses supplémentaires qui ont autorisé le report de 97 millions \$, ainsi que 68 millions \$ pour la mise en place d'initiatives telles que la taxe de vente harmonisée (22 millions \$), la lutte anti-contrebande (24 millions \$) et les mesures reliées au budget fédéral de 1997 (19 millions \$). Le dernier 30 millions \$ est composé d'ajustements techniques tels que les indemnités de cessation d'emploi, les congés de maternité et les changements aux conventions collectives.

Après compilation des dépenses réelles en 1997-1998, il reste au Ministère 22 millions \$ de fonds non-utilisés qu'il pourra reporter à 1998-1999. Les dépenses réelles reflètent des réductions budgétaires supplémentaires dues à l'Examen des programmes qui, en 1997-1998, s'élevaient à 96 millions \$ ce qui porte la contribution totale du Ministère depuis 1994-1995 à 230 millions \$. Même si l'Examen des programmes n'a pas apporté de changement au mandat du Ministère, les réductions budgétaires ont été quand même appliquées de façon à éviter ou à minimiser leur incidence sur la prestation des services et sur les recettes.

Le Ministère a perçu des recettes de 245 milliards \$; de ce montant, les recettes fédérales comptent pour quelque 146 milliards \$, ce qui constitue, en moyenne, 95 % de toutes les recettes budgétaires fédérales. Basé sur les dépenses réelles, le coût de perception s'est élevé à 1,05 \$ en 1997-1998 comparativement à 1,30 \$ en 1992-1993.

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Autorisations pour 1997-1998				
Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues 1997-1998	<i>Total des autorisations 1997-1998</i>	Réel 1997-1998
	Revenu national			
1	Dépenses de fonctionnement	1 850,9	2 046,9	2 024,9
5	Dépenses en capital	15,7	8,5	8,2
10	Contributions	92,8	95,0	95,0
(S)	Ministre du Revenu national			
	– Traitement et allocation pour automobile	-	-	-
(S)	Contributions aux régimes de prestations des employés	266,5	266,5	266,5
(S)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	43,0	45,5	45,5
(S)	Dépenses provenant de la disposition de biens de surplus de la Couronne	-	0,5	0,5
(S)	Montants adjugés par les tribunaux	-	1,3	1,3
	Total du Ministère	2 268,9	2 464,2	2 441,9

Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité au Ministère (en millions de dollars)									
Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle et établissement des cotisations		479,2	-	92,8	572,0	43,0	615,0	-	615,0
<i>Total des autorisations</i>		509,5	-	95,0	604,5	45,5	650,0	-	650,0
Dépenses réelles	10 804	525,0	-	95,0	620,0	45,5	665,5	-	665,5
Douanes et administration des politiques commerciales		364,2	15,7	-	379,9	-	379,9	-	379,9
<i>Total des autorisations</i>		403,5	8,5	-	412,0	-	412,0	-	412,0
Dépenses réelles	7 142	402,6	8,2	-	410,8	-	410,8	-	410,8
Validation et exécution		513,2	-	-	513,2	-	513,2	-	513,2
<i>Total des autorisations</i>		532,2	-	-	532,2	-	532,2	-	532,2
Dépenses réelles	8 789	519,1	-	-	519,1	-	519,1	-	519,1
Recouvrement des recettes		246,0	-	-	246,0	-	246,0	-	246,0
<i>Total des autorisations</i>		249,5	-	-	249,5	-	249,5	-	249,5
Dépenses réelles	5 199	239,5	-	-	239,5	-	239,5	-	239,5
Appels		65,7	-	-	65,7	-	65,7	-	65,7
<i>Total des autorisations</i>		65,4	-	-	65,4	-	65,4	-	65,4
Dépenses réelles	1 067	63,1	-	-	63,1	-	63,1	-	63,1
Administration et technologie de l'information		587,2	-	-	587,2	-	587,2	-	587,2
<i>Total des autorisations</i>		693,2	-	-	693,2	-	693,2	-	693,2
Dépenses réelles	7 054	680,0	-	-	680,0	-	680,0	-	680,0
Recettes à valoir sur le crédit		-	-	-	-	-	-	(138,1)	(138,1)
<i>Total des autorisations</i>		-	-	-	-	-	-	(138,1)	(138,1)
Dépenses réelles		-	-	-	-	-	-	(136,1)	(136,1)
Total		2 255,5	15,7	92,8	2 364,0	43,0	2 407,0	(138,1)	2 268,9
<i>Total des autorisations</i>		2 453,3	8,5	95,0	2 556,8	45,5	2 602,3	(138,1)	2 464,2
Dépenses réelles	40 055	2 429,3	8,2	95,0	2 532,5	45,5	2 578,0	(136,1)	2 441,9
Autres recettes et dépenses									
Recettes à valoir sur le Trésor									(80,3)
<i>Total des autorisations</i>									(240,0)
Dépenses réelles									(241,4)
Coût des services fournis par d'autres ministères									284,7
<i>Total des autorisations</i>									284,7
Dépenses réelles									311,2
Coût net du programme									2 473,3
<i>Total des autorisations</i>									2 508,9
Dépenses réelles									2 511,7
Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1997-1998.									
Les données en italique correspondent au total des autorisations pour 1997-1998 (budget principal des dépenses et budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations).									
Les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1997-1998.									

Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité au Ministère (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des <i>autorisations</i> 1997-1998	Réel 1997-1998
Aide à la clientèle et établissement des cotisations	648,0	641,6	615,0	650,0	665,5
Douanes et administration des politiques commerciales	389,0	404,5	379,7	412,0	410,8
Validation et exécution	452,6	464,1	513,2	532,2	519,1
Recouvrement des recettes	201,1	207,0	246,0	249,5	239,5
Appels	56,2	57,7	65,7	65,4	63,1
Administration et technologie de l'information	590,1	590,4	587,2	693,2	680,0
Recettes à valoir sur le crédit	(115,1)	(129,1)	(138,1)	(138,1)	(136,1)
Total	2 221,9	2 236,2	2 268,9	2 464,2	2 441,9

Tableau 4 : Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure

La structure de Revenu Canada n'a pas changé.

Tableau 5 : Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues, des dépenses totales approuvées et des dépenses réelles par organisation et par secteur d'activité pour 1997-1998 (en millions de dollars)								
Organisation	Secteurs d'activité						Recettes à valoir sur le crédit	Total de l'organisation
	Aide à la clientèle et établissement des cotisations	Douanes et administration des politiques commerciales	Validation et exécution	Recouvrement des recettes	Appels	Administration et technologie de l'information		
Bureau de direction	-	-	-	-	-	-	-	4,7
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	-	-	4,7
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	-	-	4,7
SMA, Direction générale de la politique et de la législation	146,7	-	-	-	-	-	-	146,7
<i>Total des autorisations</i>	148,1	-	-	-	-	-	-	148,1
Dépenses réelles	147,7	-	-	-	-	-	-	147,7
SMA, Direction générale des cotisations et des recouvrements	373,0	-	-	246,0	-	5,2	-	624,2
<i>Total des autorisations</i>	405,0	-	-	249,1	-	5,2	-	659,3
Dépenses réelles	411,5	-	-	239,5	-	20,0	-	671,0
SMA, Direction générale des douanes et de l'administration des politiques commerciales	-	364,2	-	-	-	-	-	364,2
<i>Total des autorisations</i>	-	403,5	-	-	-	-	-	403,5
Dépenses réelles	-	402,6	-	-	-	-	-	402,6
SMA, Direction générale de la validation, de l'exécution et des recherches sur l'observation	-	-	513,2	-	-	-	-	513,2
<i>Total des autorisations</i>	-	-	532,2	-	-	-	-	532,2
Dépenses réelles	-	-	519,1	-	-	-	-	519,1
SMA, Direction générale des appels	-	-	-	-	65,7	-	-	65,7
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	66,4	-	-	66,4
Dépenses réelles	-	-	-	-	63,1	-	-	63,1
6 SMA, Opérations régionales	-	-	-	-	-	32,0	-	32,0
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	38,5	-	38,5
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	49,0	-	49,0
DG, Direction générale des communications	8,3	-	-	-	-	-	-	8,3
<i>Total des autorisations</i>	8,3	-	-	-	-	-	-	8,3
Dépenses réelles	8,4	-	-	-	-	-	-	8,4
SMA, Direction générale des finances et de l'administration	87,0	15,7	-	-	-	277,2	-	379,9
<i>Total des autorisations</i>	87,0	8,5	-	-	-	294,0	-	389,5
Dépenses réelles	97,9	8,2	-	-	-	227,9	-	334,0
SMA, Direction générale des ressources humaines	-	-	-	-	-	72,7	-	72,7
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	76,2	-	76,2
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	85,1	-	85,1
SMA, Direction générale de l'informatique	-	-	-	-	-	176,1	-	176,1
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	255,8	-	255,8
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	277,2	-	277,2
DG, Direction générale des affaires ministérielles	-	-	-	-	-	19,3	-	19,3
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	19,8	-	19,8
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	16,1	-	16,1
Recettes à valoir sur le crédit	-	-	-	-	-	-	(138,1)	(138,1)
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	-	(138,1)	(138,1)
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	-	(136,1)	(136,1)
Totaux	615,0	379,9	513,2	246,0	65,7	587,2	(138,1)	2 268,9
<i>Total des autorisations</i>	648,4	412,0	532,2	249,1	66,4	694,2	(138,1)	2 464,2
Dépenses réelles	665,2	410,8	519,1	239,5	63,1	680,0	(136,1)	2 441,9

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1997-1998; les données en italiques correspondent au total des autorisations pour 1997-1998 (budget principal des dépenses et budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations); les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1997-1998.

Tableau 6 : Recettes à valoir sur le crédit ¹

Recettes à valoir sur le crédit par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisations 1997-1998	Réel 1997-1998
Total des recettes à valoir sur le crédit	(115,1)	(129,1)	(138,1)	(138,1)	(136,1)

¹ La ventilation par secteur d'activité de Revenu Canada n'est pas connue.

Tableau 7 : Recettes à valoir sur le Trésor ¹

Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses ² prévues 1997-1998	Total des autorisations 1997-1998	Réel 1997-1998
Total des recettes à valoir sur le Trésor	215,3	289,1	80,3	240,0	241,4

¹ La ventilation par secteur d'activité de Revenu Canada n'est pas connue. Consulter la section VI, annexes 6 et 7, pour obtenir de plus amples renseignements sur les recettes non fiscales.

² Les dépenses prévues ne comprennent pas les pénalités et intérêts d'une valeur de quelque 140 millions \$.

Tableau 8 : Paiements législatifs ¹

Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisations 1997-1998	Réel 1997-1998
Aide à la clientèle et établissement des cotisations	40,1	42,1	43,0	45,5	45,5
Total des paiements législatifs	40,1	42,1	43,0	45,5	45,5

¹ Représente les versements sur le crédit législatif au titre des allocations spéciales pour enfants, dont la responsabilité a été transférée du Développement des ressources humaines Canada depuis le 28 août 1995 (décret du C.P. 1995-342).

Tableau 9 : Paiements de transfert ¹

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisations 1997-1998	Réel 1997-1998
Aide à la clientèle et établissement des cotisations	91,8	94,9	92,8	95,0	95,0
Total des paiements de transfert	91,8	94,9	92,8	95,0	95,0

¹ Contributions versées à la province de Québec au titre de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale.

Tableau 10 : Dépenses en immobilisations

Dépenses en capital par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisation s 1997-1998	Réel 1997-1998
	6	7			8
Douanes et administration des politiques commerciales	8,9	13,2	15,7	8,5	8,2
Total des dépenses en immobilisations	8,9	13,2	15,7	8,5	8,2

Tableau 11 : Projets d'immobilisations

Projets d'immobilisations par secteur d'activité (en millions de dollars)						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisation s 1997-1998	Réel 1997-1998
			7			8
Douanes et administration des politiques commerciales						
Projets de construction de nouveaux locaux :						
Saint-Bernard-de-Lacolle (Qué.)	18,7	2,9	10,2	3,5	3,5	3,5
Coutts (Alberta)	15,5	-	0,1	2,0	0,1	0,1
Emerson (Manitoba)	10,7	-	-	3,2	0,4	0,4
Little Gold Creek (C.-B.)	1,2	-	-	0,3	-	-
Osoyoos (C.-B.)	5,2	-	-	0,2	0,1	0,1
Andover (N.-B.)	4,8	-	-	0,1	0,1	-
Armstrong (Québec)	4,8	-	-	0,1	-	-
Douglas (C.-B.)	1,0	-	-	-	-	-
Projets liés aux installations existantes :						
Rénovations des locaux - IAC	-	1,5	-	-	-	-
Projets de santé et sécurité	6,1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Autres projets	4,8	-	1,4	4,8	2,8	2,6
Total des projets d'immobilisations	72,8	5,9	13,2	15,7	8,5	8,2

Tableau 12 : État des grands projets de l'État

Revenu Canada ne réalise pas de grands projets de l'État.

Tableau 13 : Prêts, investissements et avances

Revenu Canada n'a pas de prêts, de placements ou d'avances.

Tableau 14 : Sommaires financiers concernant le fonds renouvelable

Revenu Canada ne détient pas de fonds renouvelable.

Tableau 15 : Passif éventuel

Revenu Canada n'a pas de passif éventuel.

Section V

Rapport consolidé

Stratégie de développement durable

Le Ministère a déposé son premier document de stratégie de développement durable (SDD) au Parlement en décembre 1997.

La SDD de Revenu Canada énonce les buts et les objectifs du Ministère, dont l'accroissement des capacités internes de contribuer au développement durable, l'intégration du développement durable aux projets et aux processus de prise de décisions et l'atténuation de l'impact de nos opérations sur l'environnement.

Pour atteindre ces objectifs, le Ministère a mis au point un plan de mise en oeuvre qui prévoit la formation d'une équipe pour promouvoir la sensibilisation et la participation au sein du Ministère, de même que la coordination des consultations soutenues auprès des principaux groupes d'intervenants.

Le succès de la SDD repose sur l'assurance que les décisions quotidiennes et les pratiques du Ministère tiennent compte des répercussions environnementales, de même que des répercussions humaines et financières. Comme première étape, le Ministère a amorcé le processus d'intégration du développement durable au cycle de planification des activités, aux contrats de responsabilité de la gestion supérieure et des rapports sur le rendement. La gestion des réservoirs de stockage est maintenant intégrée aux rapports à caractère environnemental.

Les principales réalisations sur le chapitre de l'atténuation de l'impact des opérations sur l'environnement ont été l'élaboration d'une politique sur les approvisionnements écologiques et la conception d'un registre des réservoirs de stockage en surface et souterrains en conformité de la réglementation fédérale. De concert avec d'autres ministères du gouvernement, le Ministère cherche toujours à fixer des objectifs clairs et mesurables et à établir des mesures du rendement en ce qui concerne les principales questions et possibilités liées à l'environnement. La stratégie à long terme de l'atténuation de l'impact environnemental de l'exploitation des installations, des activités d'édition, des opérations maritimes, des opérations d'approvisionnement et des autres opérations reposera sur la conception et la mise en oeuvre de systèmes intégrés de gestion environnementale. Voilà qui rapprochera le Ministère de l'objectif qui consiste à assurer une gestion préventive des préoccupations environnementales.

Réservoirs de stockage

Situation de la gestion des réservoirs de stockage de carburant sur le territoire de Revenu Canada

Comme il est exigé aux termes de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (LCPE), Partie IV, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit les renseignements exposés à l'Annexe II du Règlement mentionné ci-dessus et dont la mise à jour va jusqu'au 31 décembre 1997.

Le nombre suivant de systèmes de réservoir de stockage en surface :

Sont enregistrés auprès de Revenu Canada : 5

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage en surface* : 0

Ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage en surface* : 5

Doivent être améliorés conformément à l'Annexe I des *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage en surface* :

- a) en 1999 : 4
- b) en l'an 2000 : 1

Le nombre suivant de systèmes de réservoir de stockage souterrains :

Sont enregistrés auprès de Revenu Canada : 19

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage souterrains* : 3

Ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage souterrains* : 16

Doivent être améliorés conformément à l'Annexe II des *Lignes directrices techniques fédérales sur les réservoirs de stockage souterrains* :

- a) en 1998 : 0
- b) en 1999 : 8
- c) en l'an 2000 : 8

Initiatives réglementaires

Le tableau suivant expose les initiatives législatives ou réglementaires telles qu'elles ont été déclarées dans les Projets de réglementation fédérale (PRF) pour 1997, les résultats prévus et les résultats atteints.

Initiatives réglementaires : Rendement de Revenu Canada		
But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	Résultats prévus (selon les PRF)	Résultats atteints
<p>1. Arrêtés sur les frais à payer</p> <p>1.1 <u>Arrêté sur le prix des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu</u></p> <p>Ces modifications réviseront le tarif horaire demandé pour préparer une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu. Le tarif horaire révisé sera conforme à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts auprès des utilisateurs des services du gouvernement. Les clients qui veulent une décision anticipée peuvent payer des frais plus élevés ou moins élevés, selon que les coûts augmentent ou baissent.</p> <p>1.2 <u>Arrêté sur le prix à payer pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'Impôt</u></p> <p>Ces modifications réviseront les frais demandés pour des services spéciaux offerts par le Ministère. Les frais révisés seront calculés selon une formule de recouvrement des coûts approuvée par le Conseil du Trésor. Les services à fournir consistent dans l'utilisation d'ordinateurs et de services connexes pour faire des analyses spécialisées de données fiscales par ailleurs non disponibles à l'intention des gouvernements provinciaux, d'autres autorités publiques, d'établissements d'enseignement et de consultants du secteur privé. Les analyses offertes ne contreviendront pas aux dispositions de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> en matière de confidentialité.</p>	<p>Les modifications permettront au Ministère de recouvrer le coût accru du traitement des demandes de décision anticipée. Elles s'inscrivent dans le cadre du programme de recouvrement des coûts du gouvernement.</p> <p>Le montant des frais révisés ne peut pas être déterminé à ce moment-ci. Les frais seront établis conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts et les utilisateurs peuvent payer des frais plus élevés ou moins élevés, selon que les coûts augmentent ou baissent.</p>	<p>Cet arrêté sur les frais à payer est en cours de révision conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts auprès des utilisateurs des services du gouvernement.</p> <p>Cet arrêté sur les frais à payer est en cours de révision conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts auprès des utilisateurs des services du gouvernement.</p>

Initiatives réglementaires : Rendement de Revenu Canada		
But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	Résultats prévus (selon les PRF)	Résultats atteints
<p>1.3 <u>Arrêté sur le droit exigible pour les déclarations de renseignements des organismes de charité</u></p> <p>Ces modifications réviseront les frais demandés pour faire des photocopies de déclarations d'organismes de bienfaisance à l'intention d'utilisateurs externes. Les frais révisés seront calculés selon une formule de recouvrement des coûts approuvée par le Conseil du Trésor.</p> <p>Revenu Canada reçoit des demandes de photocopies de déclarations d'organismes de bienfaisance de la part d'autorités provinciales, d'établissements d'enseignement et d'autres parties intéressées.</p> <p>Le paragraphe 149.1(15) de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> prévoit que ces renseignements peuvent être communiqués au public sans contrevenir aux dispositions de la <i>Loi</i> en matière de confidentialité.</p>	<p>Le montant des frais révisés ne peut pas être déterminé à ce moment-ci. Les frais seront établis conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts et les utilisateurs peuvent payer des frais plus élevés ou moins élevés, selon que les coûts augmentent ou baissent.</p>	<p>Cet arrêté sur les frais à payer est en cours de révision conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts auprès des utilisateurs des services du gouvernement.</p>
<p>1.4 <u>Arrêté sur le prix des services d'abonnement aux publications techniques de Revenu Canada (Impôt)</u></p> <p>Ces modifications réviseront les frais d'abonnement demandés pour les services d'envoi automatique par la poste de publications du Ministère sur des points d'impôt (bulletins d'interprétation, circulaires d'information, bulletins techniques d'information fiscale et décisions en matière d'impôt sur le revenu).</p>	<p>Le montant des frais révisés ne peut pas être déterminé à ce moment-ci. Les frais seront établis conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts et les utilisateurs peuvent payer des frais plus élevés ou moins élevés, selon que les coûts augmentent ou baissent. Les frais pour un abonnement d'un an ou de deux ans, de même que pour une série complète de publications courantes, seront modifiés.</p>	<p>Cet arrêté sur les frais à payer est en cours de révision conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts auprès des utilisateurs des services du gouvernement.</p>

Section VI

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en millions de dollars)	Réel 1995-199 6	Réel 1996-199 7	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisation s 1997-1998	Réel 1997-199 8
Personnel					
Traitements et salaires	1 554,2	1 535,4	1 507,6	1 850,9	1 631,2
Cotisations aux régimes de prestations des employés	209,6	231,3	266,5	266,5	266,5
Traitement du ministre et allocation pour automobile	-	-	-	-	-
	1 763,8	1 766,7	1 834,1	2 117,4	1 897,7
Produits et services ²					
Voyages	30,9	35,3	-	-	-
Affranchissement	50,7	56,8	-	-	-
Autres communications et transports	66,6	64,6	144,4	131,0	168,6
Information	39,9	33,5	38,8	35,2	34,4
Services professionnels et spéciaux	103,1	99,9	100,5	91,2	127,8
Locations	8,8	9,8	8,6	7,8	12,8
Achat de services de réparation et d'entretien	46,6	45,5	45,4	41,2	52,5
Services publics, matériel et fournitures	33,0	38,7	32,2	29,2	49,5
Autres subventions et paiements	0,3	(0,6)	0,3	0,3	(5,8)
	379,9	383,5	370,2	335,9	439,8
Dépense en capital					
Contrôlées	8,9	13,2	15,7	8,5	8,2
Secondaires	52,6	64,9	51,2	-	91,8
	61,5	78,1	66,9	8,5	100,0
Paiements de transfert					
Subventions (paiements législatifs) ¹	40,1	42,1	43,0	45,5	45,5
Contributions	91,8	94,9	92,8	95,0	95,0
	131,9	137,0	135,8	140,5	140,5
Dépenses brutes	2 337,0	2 365,3	2 407,0	2 602,3	2 578,0
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	(115,1)	(129,1)	(138,1)	(138,1)	(136,1)
Dépenses nettes	2 221,9	2 236,2	2 268,9	2 464,2	2 441,9
¹	La responsabilité du paiement du crédit législatif pour les allocations spéciales pour enfants a été transférée, le 28 août 1995, de Développement des ressources humaines Canada (décret du C.P. 1995-342).				
²	Le montant en dollars du poste budgétaire des produits et services, à la rubrique du total des autorisations, pour 1997-1998 n'est pas disponible.				

Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1997-1998	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1997-1998	Rentrées nettes 1997-1998	Rentrées nettes 1996-1997	Rentrées nettes 1995-1996
Impôts sur le revenu					
Particuliers ²	154 143 330	19 758 847	134 384 483	125 726 968	119 233 370
Sociétés	28 770 129	4 903 032	23 867 097	19 349 695	17 060 455
Non-résidents	2 021 945	38 489	1 983 456	2 137 690	1 610 875
Impôt sur les revenus pétroliers	-	307	(307)	(792)	-
Impôt sur les redevances pétrolières	12 933	-	12 933	28 932	6 511
Divers ³	1 043 110	52 887	990 223	709 280	493 002
Taxes et droits d'accise					
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH) ⁴	46 934 094	26 054 267	20 879 827	18 015 509	16 316 753
Droits de douane à l'importation	3 133 701	367 879	2 765 822	2 677 030	2 971 067
Taxe de vente	1 693	31 448	(29 755)	(27 628)	(142 120)
Carburants moteurs	4 625 312	(181)	4 625 493	4 439 067	4 397 432
Droits d'accise	2 262 980	137	2 262 843	2 275 116	2 222 911
Autres taxes d'accise	1 076 474	55 258	1 021 216	889 615	775 257
Autres					
Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre	242	-	242	96	76
Taxe de transport aérien ⁵	741 834	-	741 834	737 241	682 723
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	9 299	-	9 299	9 003	9 018
Recettes non fiscales	241 372	-	241 372	289 146	215 345
Total des recettes	245 018 448	51 262 370	193 756 078	177 255 968	165 852 675
1	Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :				
	Prestation fiscale pour enfants (PFE)	1997-1998	5 351 674 068 \$		
		1996-1997	5 238 750 638 \$		
		1995-1996	5 196 905 976 \$		
	Crédit de taxe sur les produits et services (CTPS)	1997-1998	2 891 725 063 \$		
		1996-1997	2 872 080 664 \$		
		1995-1996	2 798 940 904 \$		
2	Comprend les cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi.				
3	Comprend les recettes non fiscales de fiducies et de successions et déclarations spéciales non traitées par les systèmes habituels.				
4	Comprend la part provinciale de la TVH perçue pour le compte des provinces participantes (1 470 465 500 \$).				
5	Taxe de transport aérien ultérieurement transférée à Transports Canada tous les mois				

Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1997-1998	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1997-1998	Rentrées nettes 1997-1998	Rentrées nettes 1996-1997	Rentrées nettes 1995-1996
Fédéral					
Impôt sur le revenu	120 679 427	24 753 561	95 925 866	83 011 893	77 016 544
Taxe sur les produits et services	45 463 628	26 054 267	19 409 361	18 015 509	16 316 753
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	12 083 368	454 542	11 628 826	11 279 588	11 122 615
Provincial					
Impôt sur le revenu ²	33 370 991	-	33 370 991	33 342 007	31 859 504
Taxe de vente harmonisée (TVH) ³	1,470,465	-	1,470,465	-	-
Autres taxes ⁴	9 541	-	9 541	9 099	9 094
Cotisations au Régime de pensions du Canada ⁵	12 790 363	-	12 790 363	11 390 703	10 607 273
Cotisations d'assurance – emploi ⁵	19 150 665	-	19 150 665	20 207 169	18 920 892
Total des recettes réparties	245 018 448	51 262 370	193 756 078	177 255 968	165 852 675
1	Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :				
		1997-1998	5 351 674 068 \$		
	Prestation fiscale pour enfants (PFE)	1996-1997	5 238 750 638 \$		
		1995-1996	5 196 905 976 \$		
	Crédit de taxe sur les produits et services (CTPS)	1997-1998	2 891 725 063 \$		
		1996-1997	2 872 080 664 \$		
		1995-1996	2 798 940 904 \$		
2	Impôt sur le revenu provincial réparti à partir des recettes de l'impôt des particuliers et des sociétés.				
3	Taxe de vente harmonisée perçue pour le compte des provinces participantes.				
4	Autres taxes provinciales, dont la taxe de vente, les taxes sur le tabac et l'alcool, ainsi que les droits à l'exportation des produits de bois d'oeuvre perçus pour le compte des provinces.				
5	Cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.				

Annexe 4 : État des comptes clients à la fin de l'exercice

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1996	Au 31 mars 1997	Au 31 mars 1998
Impôts sur le revenu			
Particuliers ¹	4 339 901	4 477 398	5 075 721
Sociétés	1 392 541	1 403 953	1 291 453
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique ²	49 942	13 291	5 182
Retenues à la source	755 006	807 394	883 539
Non-résidents	260 827	211 583	227 904
Divers ³	31 368	38 262	132 824
Impôt sur les conventions de retraite	38	24	790
Taxes sur l'énergie			
Pétrole et gaz	147	141	407
TPS et autres taxes et droits d'accise	2 159 699 ⁶	2 525 880	2 481 506
Droits de douane	121 653 ⁶	105 422	100 361
Arbitrage	-	-	485
Total des recettes fiscales à recevoir	9 111 122	9 583 348	10 200 172
Divers (recettes non fiscales) ⁴	226 517	233 197	311 055
Total des comptes clients ⁵	9 337 639	9 816 545	10 511 227
1	Exclut le versement anticipé de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit de taxe sur les produits et services (CTPS).		
2	Représente les «déclarations traitées» en vertu de la partie VIII de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> relative aux dépenses des projets de recherche scientifique qui n'ont pas été acceptées aux fins d'un crédit d'impôt aux termes des dispositions législatives sur le CIRS.		
3	Comprend l'impôt et les pénalités établis pour les séries de déclarations T3-T4-T5.		
4	Exclut les recettes internes du gouvernement (1997-1998) 1 339 179 \$ et (1996-1997) 168 331 \$.		
5	Exclut les montants non payables en vertu des dispositions législatives sur les impôts en litige (4 105,5 millions de dollars au 31 mars 1997).		
6	Au 31 mars 1996, les données ont été rétablies pour comprendre 281,1 millions de dollars, ce qui représente la TPS recouvrée sur des importations et qui était antérieurement comprise dans les droits de douane.		

Annexe 5 : Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Recettes non fiscales			
Rendement d'investissements			
Location d'immeubles et de biens publics	339	441	344
Remboursements de dépenses d'années antérieures			
Remboursements de dépenses d'années antérieures	1 288	1 909	2 868
Redressement des sommes à payer de l'année précédente à la fin de l'exercice	1 401	9 037	12 628
Privilèges, licences et permis			
Frais d'agrément de courtier	407	435	426
Services et frais de service			
Frais de décisions	1 207	1 221	1 018
Photocopie de déclarations d'organismes de bienfaisance	-	6	-
Rapports spéciaux sur les statistiques fiscales	34	27	125
Déplacements à l'étranger	94	138	183
Frais d'inspection	3	6	6
Recouvrement de frais liés à des conférences et des séminaires	2	1	-
Frais d'entrepôt de douane	755	933	758
Recettes relatives aux crédits d'impôt provinciaux	-	29 496 ¹	9 808
Frais de services spéciaux	1 417	1 364	1 243
Autres frais	-	457	1 144
Droits de permis d'entrepôts d'attente	554	807	959
CANPASS	1 253	853	890
Recettes d'immigration - Frais d'administration	-	-	14
Produits de ventes			
Produits de ventes	176	54	114
Vente d'objets non réclamés, de sceaux etc.	563	291	174
Étiquettes de spiritueux	36	-	-
Copies de documents	27	99	28
Autres	2	-	22
Produit de la disposition de biens excédentaires de la Couronne	320	324	363
Total	9 878	47 899	33 115
¹ Comprend 9 531 795,78 \$ pour l'application des crédits d'impôt provinciaux en 1994-1995 et 9 677 599,17 \$ en 1995-1996, qui ont été reçus en 1996-1997 et enregistrés dans les comptes publics de 1996-1997.			

Annexe 6 : Recettes à valoir sur le Trésor (autres recettes non fiscales)

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998
Autres recettes non fiscales			
Pénalités			
Taxe sur les produits et services	67 385	79 919	70 366
Autres	3 033	6 863	6 288
Intérêts			
Taxe sur les produits et services	67 560	78 776	56 509
Autres	9 714	8 129	19 041
Saisies (douanes)	239	33	58
Services de saisie (enquêtes)	2 023	1 766	2 542
Saisies (ports)	8 193	6 859	9 880
Boutiques hors taxe	3 341	3 553	3 905
Amendes et confiscations	9 563	8 000	8 293
Accès à l'information	31	20	18
Attributions de frais juridiques	4	17	2
Frais d'utilisation divers	22	30	18
Ententes anticipées (prix de transfert)	156	154	163
Location d'espace de stationnement	225	249	270
Prestation familiale de la C.-B.	-	2 459	2 098
Crédit d'impôt pour enfants du Nouveau-Brunswick	-	-	1 220
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	-	-	2 091
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	16 744	20 452	22 068
Autres	17 235	23 968	3 427
Total	205 468	241 247	208 257
Total des recettes non fiscales (Annexes 5 et 6)	215 346	289 146	241 372

Annexe 7 : Lois appliquées

Lois dont l'application relève de la responsabilité du ministre du Revenu national, y compris certaines lois à l'égard desquelles le ministre du Revenu national a un rôle à jouer :

Régime de pensions du Canada, C-8 (Partie I)

Loi sur les allocations spéciales pour enfants, 1992, c. 48 (Annexe)

Loi sur les douanes, L.R., c. 1 (2^e suppl.)

Tarif des douanes, L.R., c. 41 (3^e suppl.)

Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise, C-53

Loi sur l'assurance-emploi, 1996, c. 23 (Parties IV et VII)

Loi sur l'accise, E-14

Loi sur la taxe d'accise, E-15 (Partie II-IX)

Loi sur les exportations, E-18

Loi sur les licences d'exportation et d'importation, E-19

Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces, F-8

Loi validant les ordonnances tarifaires sur les fruits et légumes, 1988, c. 5

Loi sur l'importation des boissons enivrantes, I-3

Loi de l'impôt sur le revenu, L.R., c. 1 (5^e suppl.)

Règles d'application de l'impôt sur le revenu, L.R., c. 2 (5^e suppl.)

Loi sur le ministère du Revenu national, N-16

Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers, P-12

Loi sur le transfert de l'impôt sur le revenu des entreprises d'utilité publique, P-37

Loi sur les mesures spéciales d'importation, S-15

Loi sur la majoration des droits d'importation, etc., 1963, c. 18

Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt, T-3 (SI/95-102)

Loi sur les marques de commerce, T-13 (par. 53 à 53.3)

Annexe 8 : Autres rapports ministériels

- Rapport sur la période de production 1997
- Observation : de la vision à la stratégie
- Répertoire des services offerts par Revenu Canada (1997)
- Revenu Canada : Programmes de prestations
- Rapports sur les plans et priorités de 1997-1998 et de 1998-1999
- Statistiques fiscales sur les particuliers
- Site Web de Revenu Canada (<http://www.rc.gc.ca>)

Annexe 9 : Personnes-ressources pour plus de renseignements

1. Directeur général
Direction de la gestion des ressources
Direction générale des finances et de
l'administration
191, avenue Laurier ouest
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5



Télé. (613) 954-4199

2. Directeur général
Direction générale des communications
Immeuble MacDonald
123, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5



Télé. (613) 954-7955

