



Revenu Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant 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 — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/10-1999

ISBN 0-660-61022-1



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 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, 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 le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

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 1999**

**L'honorable Martin Cauchon
Ministre du Revenu national**

Table des matières

Section I

Messages

A. Message du Ministre	1
B. Résumé.....	2

Section II

Aperçu du Ministère

A. Mandat.....	9
B. Contexte opérationnel	9
C. Fondation stratégique	11
D. Organisation du Ministère.....	12

Section III

Réalisations du Ministère

A. Tableau des principaux résultats à l'égard des engagements	15
B. Réalisations par secteur d'activité.....	16
1. Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	16
2. Douanes et administration des politiques commerciales.....	31
3. Validation et exécution.....	44
4. Recouvrement des recettes	59
5. Appels.....	71
6. Administration et technologie de l'information	78

Section IV

Rapport consolidé

A. Gestion du matériel	89
B. Développement durable	90
C. Réservoirs de stockage.....	93
D. Initiatives réglementaires	94

Table des matières (suite)

Section V

Rendement financier

Aperçu	99
Sommaire des tableaux financiers	100

Section VI

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article	107
Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre	108
Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes	109
Annexe 4 : État des comptes clients des recettes fiscales et non fiscales à la fin de l'exercice	110
Annexe 5 : Recettes non disponibles : recettes non fiscales	111
Annexe 6 : Lois appliquées	112
Annexe 7 : Vérifications et examens du Ministère	113
Annexe 8 : Renvois	113
Annexe 9 : Personnes-ressources pour plus de renseignements.....	114

Section I

Messages

A. Message du Ministre

Alors que nous nous approchons du lancement de la nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada, l'exercice 1998-1999 aura été un point tournant pour Revenu Canada. Tout en se préparant à ce changement historique, le Ministère s'est affairé à fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un meilleur service, à établir des relations de travail plus étroites avec d'autres paliers de gouvernement et à renforcer ses pratiques de gestion.

Parmi les institutions publiques du monde entier, Revenu Canada est reconnu comme un chef de file pour la façon dont il traite ses clients et le service qu'il leur offre. Notre longue tradition de consultation auprès de nos clients et de divers intervenants est en partie responsable de cette réputation. L'Initiative en matière d'équité, mise en oeuvre en 1998-1999, fera en sorte que l'équité demeure une de nos priorités. En outre, les consultations auprès des clients et des parties intéressées sur le *Schéma directeur des douanes* ont préparé la voie à l'annonce publique, cet automne, d'un plan d'action qui énonce une orientation claire pour le programme des douanes et de l'administration des politiques commerciales.

Le programme de la Prestation nationale pour enfants, administré par Revenu Canada pour le gouvernement du Canada et six provinces et territoires, a versé des prestations de 6,25 milliards de dollars à plus de 3 million de bénéficiaires en 1998-1999. Ce programme est un exemple concret de la façon dont les Canadiennes et les Canadiens bénéficient aujourd'hui d'une collaboration accrue en matière de prestation des programmes et des services gouvernementaux.

Le resserrement des relations entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires a également entraîné la signature d'une première convention de services avec la Nouvelle-Écosse le 13 octobre 1998. Des discussions avec les autres provinces et territoires sont en cours, et l'on cherche à mettre en place des conventions de services avec toutes les provinces et tous les territoires au cours de la prochaine année.

Nous avons pris des mesures pour intégrer le processus de planification aux activités du Ministère, et nous sommes à élaborer des cadres renforcés de responsabilisation et de gestion du rendement, en prévision de notre passage à l'Agence.

En tant que nouveau ministre du Revenu national, j'ai le plaisir de présenter au Parlement le Rapport sur le rendement de 1998-1999 pour le ministère du Revenu national.

Le ministre du Revenu national,

B. Résumé

Préambule

Le discours du Trône de septembre 1997 insistait sur la nécessité pour le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux de travailler en plus étroite collaboration pour fournir un service plus efficace et plus efficient aux Canadiens. Tous les paliers de gouvernement, en fait tous les Canadiens, ont constaté les avantages d'une approche davantage fondée sur la collaboration pour renforcer et moderniser l'union sociale et économique du Canada. En raison de sa présence partout au Canada, Revenu Canada est bien placé pour jouer un rôle directeur dans la prestation de services intégrés aux Canadiens.

Le Ministère joue également un rôle clé pour la réalisation d'autres priorités du gouvernement, comme d'assurer la sécurité des foyers et des collectivités au Canada. Le gouvernement du Canada entend veiller à ce que le Canada demeure un endroit où les citoyens se sentent en sécurité chez eux et dans les rues de leur collectivité. Revenu Canada contribue à cette priorité dans le cadre de ses activités de protection de la frontière et d'une collaboration étroite avec les organismes d'application de la loi partout au Canada et à l'étranger.

L'économie canadienne a continué de croître en 1998-1999. Notre produit intérieur brut (PIB) a atteint un record de 860 milliards de dollars au cours du premier trimestre de 1999; en mars 1999, 350 000 Canadiens de plus avaient un emploi par rapport à l'année précédente; et la valeur de nos importations commerciales a monté en flèche pour s'établir à 311 milliards de dollars, soit 25 milliards de dollars de plus qu'en 1997-1998.

Rendement global des programmes

Une économie forte a une incidence directe et immédiate sur Revenu Canada. En 1998-1999, 683,000 particuliers et sociétés de plus qu'en 1997-1998 ont produit une déclaration de revenus. De plus, le Ministère a perçu 10 milliards de dollars de plus, traité 550,000 mainlevées commerciales de plus à la frontière et répondu à 1,6 million de demandes de renseignements de plus qu'en 1997-1998. Bien qu'on puisse répondre à une partie de l'augmentation de la demande de services par des moyens technologiques, en réorganisant nos processus administratifs et en appliquant des options et des pratiques de service innovatrices, il est clair que des ressources supplémentaires seront nécessaires si nous voulons maintenir un niveau de prestation des services qui assurera l'intégrité du régime fiscal et de l'administration des douanes et des politiques commerciales du Canada.

En 1998-1999, Revenu Canada a :

- perçu plus de 255 milliards de dollars de recettes brutes;
- traité plus de 11 millions de déclarations commerciales;
- fait 33 millions de paiements à 9 millions de bénéficiaires du crédit pour la taxe sur les produits et services;
- versé 36 millions de paiements à plus de 3 millions de bénéficiaires de la prestation fiscale pour enfants;
- répondu à 20 millions de demandes de renseignements du public par l'intermédiaire d'agents et à 8,7 millions par l'intermédiaire de systèmes interactifs de réponse vocale.

Nous avons aussi réagi avec rapidité et efficacité aux autres modifications législatives et budgétaires; elles ont été toutes en oeuvre à temps. En juillet 1998, la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), qui est la principale composante du Programme de prestation nationale pour enfants, a été lancée. Revenu Canada a réagi avec rapidité et efficacité à cette nouvelle initiative importante, en mettant en oeuvre des changements majeurs au système, et ce, sans que cela nuise aux bénéficiaires de la PFCE. Plus de trois millions de ces bénéficiaires, dont 1,3 million sont des familles à très faible revenu (qui ont reçu une aide supplémentaire en vertu du Programme de la prestation nationale pour enfants), ont reçu des prestations plus élevées à compter de juillet 1998. La PFCE et les programmes connexes de la prestation nationale pour enfants, que nous administrons au nom de six provinces et territoires, ont versé quelque 6,25 milliards de dollars en prestations fédérales et provinciales combinées aux familles canadiennes visées durant l'exercice.

Au même moment où les volumes de travail faisaient augmenter les demandes de services, la grève de la fonction publique, en février et mars 1999, touchait les bureaux de Revenu Canada partout au pays. Non seulement la grève a-t-elle causé la perte de nombreuses heures de travail pendant la période de production des déclarations de revenus, mais nos cadres ont dû consacrer leur temps et leurs efforts à la tâche moins productive de gérer les répercussions de la grève. Les gestionnaires et les employés du Ministère ont réagi de façon professionnelle et rapide pour minimiser les répercussions des interruptions sur les opérations ainsi que sur le niveau de service fourni aux contribuables. Malgré ces efforts, certaines activités relatives aux programmes ont été touchées.

L'effet combiné de ces facteurs a fait que l'on a décidé au cours de l'année de réaffecter des ressources aux secteurs de l'impôt et des douanes fournissant des services directs à la clientèle. Étant donné la demande continue dans ces secteurs, la plupart des réaffectations de ressources devront être permanentes si l'on veut maintenir des niveaux de service acceptables.

De plus, pendant 1998-1999, Revenu Canada a effectué deux séries de consultations publiques exhaustives. La première portait sur l'équité de nos pratiques administratives et de nos services. La seconde portait sur l'orientation future des douanes. Ces consultations ont été très réussies et ont permis au Ministère de beaucoup mieux comprendre les points

de vue et les opinions des Canadiens. De plus, elles ont permis au Ministère de réaffirmer et de renforcer son engagement envers l'équité par la publication, en 1999, de la *Stratégie en sept points pour l'équité*. Elles ont également aidé à définir l'orientation des douanes, qui fera partie d'un plan d'action dont la parution est prévue plus tard en 1999. Ces deux séries de consultations découlaient d'une longue tradition de consultation des clients et des intervenants qui demeurera une caractéristique de notre façon de gérer nos programmes.

Objectifs clés pour 1998-1999 et des années à venir

Bien que l'exécution efficace et efficiente des programmes existants soit notre première priorité, notre gestion doit également être axée sur l'avenir. Pour que nous puissions traiter des volumes de travail grandissants et exécuter des travaux complexes dans les années à venir, nous devons également avoir un « plan de changement » rigoureux. Dans ce rapport, vous constaterez qu'un grand nombre de nos initiatives ont deux buts : l'amélioration et la modernisation immédiates des processus et des services existants, et la création de moyens d'action renforcés et à long terme – concernant tant les processus administratifs que la compétence des employés – pour relever avec succès les défis que présenteront l'augmentation des volumes et de la complexité du travail ainsi que la mondialisation.

Comme vous le verrez lorsque vous examinerez les renseignements sur le rendement de chaque secteur d'activité, il y a un grand nombre de mesures de changement en cours au Ministère. Voici les progrès que nous avons accomplis relativement à quelques-uns de nos objectifs clés.

Meilleur service aux Canadiens

Le Ministère a consacré beaucoup d'efforts à améliorer la vitesse et la simplicité de ses services pour qu'il soit plus facile à ses clients d'assumer leurs obligations fiscales.

L'accessibilité aux services a été améliorée grâce à diverses mesures. On a répondu à 28,8 millions d'appels en 1998, soit 1,6 million de plus qu'en 1997. Plus de 82 % de nos clients ont réussi à joindre le Ministère, dépassant l'objectif d'accessibilité de 80 %. Nous continuerons néanmoins à travailler à l'amélioration de ce rendement.

Un centre national pour les appels 1 800 excédentaires a été établi en janvier 1998, et les bureaux des services fiscaux ayant de faibles taux d'accessibilité ont reçu des ressources supplémentaires pour améliorer le service. Revenu Canada met également à profit le travail entrepris dans le cadre de la Stratégie en matière d'accessibilité et d'exactitude des services à la clientèle, et nous sommes en train d'élaborer un plan pour la prestation des services de l'Agence, pour faire en sorte que les services à la clientèle soient accessibles, souples, fiables et abordables.

Le Ministère a fait d'autres progrès dans la mise en œuvre de services innovateurs dans le programme des douanes, tels que le CANPASS et la mainlevée automatisée pour le secteur commercial, et d'autres options de services seront probablement offertes dans l'avenir.

Confirmation de notre engagement envers l'équité

La *Charte canadienne des droits et libertés* accorde aux Canadiens le droit fondamental d'être traités avec dignité, respect, équité et justice. Comme nous l'avons déjà mentionné, afin d'appuyer cet idéal et renforcer l'intégrité de notre régime fiscal, le Ministère a lancé, en 1998-1999, l'Initiative en matière d'équité, pour s'assurer qu'il ne ménager rien pour protéger ce droit et renforcer sa capacité de faire bénéficier les Canadiens de pratiques et de processus les plus équitables possibles. Le Ministère a élaboré un plan d'action et l'Engagement envers l'équité, et met actuellement en œuvre la *Stratégie en sept points pour l'équité*.

Simplification de l'administration fiscale

Le Ministère poursuit ses efforts visant à aider à simplifier les lois et les politiques fiscales. Revenu Canada et le ministère des Finances ont conjointement déterminé trois mesures de simplification qui ont été incluses dans le budget de 1999. Ces mesures touchent les pénalités qui sont imposées à des tiers, le partage du revenu familial et l'étalement de l'impôt sur les paiements forfaitaires.

Amélioration de notre approche en matière d'observation de la loi

En 1998-1999, Revenu Canada a concentré ses efforts sur un certain nombre de secteurs indiqués dans la *Stratégie en matière d'observation*, particulièrement en ce qui concerne l'amélioration de notre approche de gestion du risque. Ces efforts ont entraîné la mise en place d'un système obligatoire de déclaration des paiements contractuels pour l'industrie de la construction. Le Ministère a lancé l'automne dernier le plan d'action concernant la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE). Nos progrès à ce jour s'inscrivent dans l'engagement indéfectible du Ministère à garantir l'intégrité du programme d'encouragement fédéral pour la recherche et le développement industriels et ce, d'une façon équitable, conviviale et axée sur les clients. Nous avons aussi tenu compte de questions relatives à l'industrie cinématographique, en ce qui concerne l'imposition des acteurs non résidents et la clarification des règles s'appliquant aux investisseurs.

Pour le programme des douanes, le Ministère a renforcé ses pratiques de gestion du risque et élaboré une stratégie d'observation qui définit des objectifs en matière d'observation, selon des priorités liées aux risques pour la société, l'économie et la santé. L'élaboration du Régime de sanctions administratives pécuniaires (RSAP) s'est poursuivie, y compris la proposition de modifications aux dispositions législatives et réglementaires.

Définition de l'orientation future des douanes

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons lancé l'automne dernier le *Schéma directeur des douanes*, qui indique l'orientation d'un programme des douanes et de l'administration des politiques commerciales moderne et dynamique pour l'avenir. Dans le *Schéma directeur des douanes*, on prévoit simplifier davantage le passage à la frontière des personnes et des marchandises à faible risque, tout en renforçant les activités de protection de la frontière. Le Ministère continuera de collaborer avec les clients, les intervenants, les partenaires et ses homologues des États-Unis et d'ailleurs qui travaillent aux douanes et à l'immigration, pour améliorer le programme des douanes et de l'administration des politiques commerciales, afin qu'il permette au Canada de relever les défis et de saisir les occasions qui se présenteront dans le monde au cours des années à venir.

Passage à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

L'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui entrera en activité le 1^{er} novembre 1999, nous fournira le moyen d'établir de nouvelles relations de travail avec les provinces et les territoires tout en améliorant le service aux Canadiens.

Le ministre est responsable de l'Agence devant le Parlement ainsi que de l'administration et de l'exécution des lois (*Loi de l'impôt sur le revenu, Loi sur les douanes, etc.*). De plus, le ministre a surveillé la planification de la mise en oeuvre de l'ADRC afin qu'elle soit établie selon les plans du gouvernement.

Le plan de transition élaboré en 1998-1999 comprenait la préparation pour l'établissement d'un conseil de direction; l'élaboration d'un nouveau cadre de planification; le renforcement des relations entre le gouvernement fédéral et les provinces; la conception d'un nouveau cadre stratégique pour les activités relatives à la gestion des biens immobiliers, aux finances et à l'administration; la conception d'un nouveau cadre stratégique pour la gestion des ressources humaines; et des activités de communication pour s'assurer que le public et les employés sont au courant des changements. Tous les éléments clés du plan progressent comme prévu.

Meilleures relations fédérales-provinciales

Revenu Canada aide à construire un Canada plus fort dans le cadre des programmes et de services qu'il offre conjointement avec les provinces et les territoires. Il a conclu plusieurs accords avec les provinces et les territoires pour exécuter des programmes en leur nom. Par exemple, toutes les provinces et tous les territoires ont officiellement été invités à participer au programme de compensation de dettes au moyen des remboursements élaboré à leur intention. La Colombie-Britannique, l'Ontario et la Nouvelle-Écosse participent actuellement à ce programme, et l'Alberta et le Manitoba ont indiqué qu'ils aimeraient y participer à compter de février 2000.

Le Ministère a conclu un accord de partenariat avec la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse pour percevoir les cotisations en son nom. La Nouvelle-Écosse a également accepté d'utiliser le numéro d'entreprise attribué par Revenu Canada comme son identificateur d'entreprise, ce qui permettra d'améliorer davantage le service offert aux résidents de cette province. Revenu Canada est impatient d'étendre ces services et d'autres services intégrés à toutes les régions du Canada, dans le cadre de partenariats efficaces avec les provinces et les territoires.

Gestion transparente

La création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada ne changera pas les responsabilités et les pouvoirs actuels du ministre, mais entraînera des modifications importantes au soutien administratif et aux processus de gestion, en raison de nos nouvelles compétences administratives et de la structure de régie de l'Agence (p. ex., le Conseil de direction). De plus, notre succès pour ce qui est de fournir aux Canadiens une qualité de service encore plus grande et d'établir des relations de travail plus étroites avec les autres paliers de gouvernement dépend de processus de gestion transparente qui reposent sur des mécanismes appropriés de planification, de contrôle, de rapport et de responsabilisation.

Un nouveau cadre intégrant planification et gestion regroupera tous les éléments nécessaires d'un processus de planification organisationnelle efficace. Ce processus permettra une plus grande cohérence entre les mécanismes de planification, de contrôle, de rapport et de responsabilisation. Il prévoit également une approche plus efficace et plus opportune en ce qui concerne la gestion des ressources et la détermination des compromis à faire et des décisions à prendre. Pour mieux mesurer notre rendement par rapport à notre Plan d'entreprise, nous avons commencé à élaborer un cadre de mesure du rendement de l'organisation, qui repose sur la méthode de la fiche d'évaluation équilibrée.

Section II

Aperçu du Ministère

A. Mandat

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.

Après la promulgation de la loi créant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le 1^{er} novembre 1999, Revenu Canada deviendra une agence et son mandat lui sera conféré par la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*. L'Agence sera chargée d'administrer les programmes existants qui sont décrits dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 1998-1999.

B. Contexte opérationnel

Alors que la prestation continue de services efficaces et équitables aux Canadiens demeure une priorité, la création de l'Agence a dominé le programme de la direction au cours des exercices 1997-1998 et 1998-1999. Pour être une véritable réussite, le passage au statut d'agence doit permettre à Revenu Canada d'exploiter pleinement les occasions d'améliorer ses services et de renforcer ses partenariats avec les provinces et les territoires.

Revenu Canada est présent dans le quotidien de chaque Canadien. Au niveau social et économique, il assure le bien-être et la sécurité des familles et des collectivités, ainsi que la prospérité des entreprises, et il rend les programmes sociaux abordables et durables. En outre, il administre plus de 185 lois, règlements, incitatifs, crédits, surtaxes et conventions fiscales internationales. La nature variée des transactions va de simples paiements aux prestataires, jusqu'à la vérification de transactions commerciales complexes des multinationales.

Revenu Canada continue de tenir compte des facteurs économiques clés qui influencent la nature de la prestation des programmes ainsi que le volume de travail. Ce volume dépend largement de facteurs extérieurs tels que la croissance de la population et du revenu par

habitant, le changement du taux d'intérêt, le taux de participation au marché du travail, le commerce et les voyages à l'échelle internationale ainsi que le taux de chômage. Par exemple, au cours des dix dernières années, le nombre de déclarations de revenus des particuliers a augmenté de 26 %, passant de 17,8 millions en 1988-1989 à 22,5 millions en 1998-1999. Le nombre de déclarations de revenus des sociétés a augmenté de 42 % durant cette même période, passant de 843 000 à 1,2 million. Le volume de 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 la TPS/TVH, 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.

Revenu Canada opère dans un milieu complexe, où plusieurs autorités entrent en jeu, et qui évolue rapidement à cause de tendances et de développements externes qui touchent l'administration fiscale, commerciale et frontalière. La croissance dans le domaine des technologies de l'information entraîne une circulation de l'information sans restrictions partout dans le monde, et elle contribue à une utilisation accrue de l'informatique par les entreprises, les gouvernements et les personnes, plus particulièrement au moyen d'Internet. Revenu Canada supervise quotidiennement des transactions commerciales évaluées à des milliards de dollars, et les questions liées à l'avènement du commerce électronique comprennent notamment la complexité liée aux mouvements de fonds, la propension accrue aux activités illégales à l'étranger ainsi que d'autres tendances liées à l'inobservation.

Comme par les années précédentes, Revenu Canada a dû tenir compte rapidement des 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 international, a une incidence importante sur les activités du Ministère et les besoins de celui-ci en ressources. Pour cette raison, Revenu Canada continue à entretenir des rapports 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 leurs répercussions sur le cadre fiscal.

En ce qui concerne la gestion des ressources, Revenu Canada a mené avec succès ses activités, considérant les restrictions financières liées à la quatrième année de l'Examen des programmes du gouvernement. Le Ministère a réalisé des réductions supplémentaires de 70 millions de dollars, pour un total de 300 millions de dollars sur quatre ans, soit depuis 1995-1996. Il a géré ces réductions en 1998-1999 sans diminution de charge de travail, avec une augmentation de sa clientèle et avec seulement la compensation versée pour les nouvelles modifications politiques et législatives présentées dans le budget fédéral de 1998 et pour les répercussions des nouvelles conventions collectives.

C. Fondation stratégique

Mission

La mission de Revenu Canada consiste à promouvoir l'observation des lois et règlements du Canada dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières grâce à l'éducation, à la prestation d'un service de qualité et à des mesures d'exécution responsables, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.

Vision et objectifs stratégiques

La vision de Revenu Canada donne une description des caractéristiques organisationnelles qu'il aspire à concrétiser. Sa vision s'appuie sur des objectifs stratégiques qui sont relativement stables dans un horizon à long terme, et elle reflète les éléments essentiels à sa mission qui orienteront sa progression vers cet état futur visé.

Revenu Canada sera reconnu et respecté par ses clients pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont il fera preuve dans l'administration de programmes de grande qualité, mais néanmoins abordables. Son esprit progressif encouragera la naissance de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux favorisant une plus grande efficacité du gouvernement et un resserrement de l'union économique.

Le Ministère gagnera la faveur des Canadiens en continuant de poursuivre les six objectifs stratégiques suivants :

Services de qualité et éducation des clients : offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables, à coût abordable.

Exécution responsable et services frontaliers : appliquer des programmes d'exécution équitables, responsables et efficaces, d'une façon qui respecte l'intégrité des programmes de recouvrement des recettes tout en veillant à la protection de la sécurité personnelle des Canadiens.

Administration équitable : appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme dans tous les programmes du Ministère.

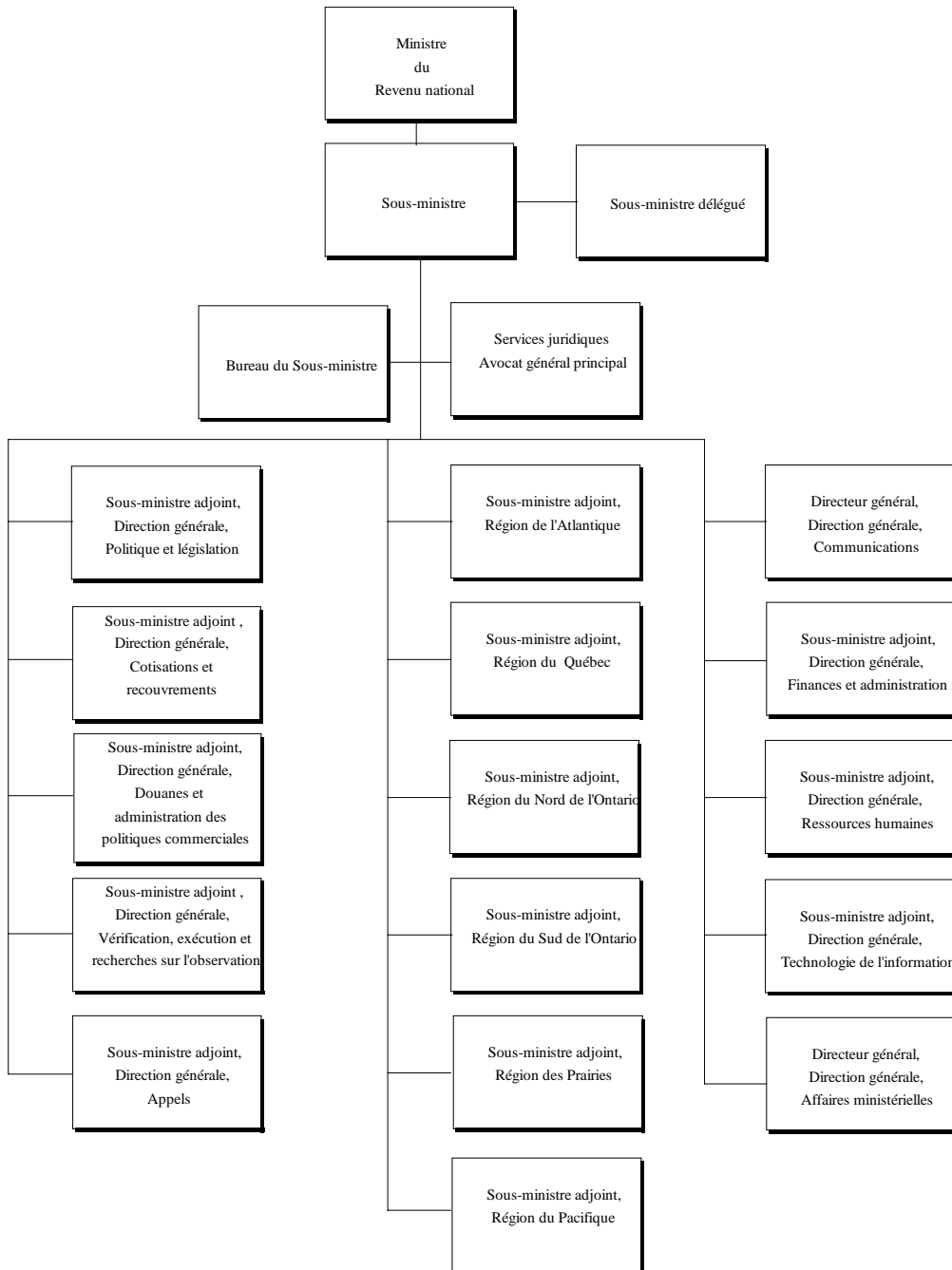
Processus simples et efficaces : diminuer le coût d'administration et le fardeau d'observation imposés à nos clients en rationalisant et simplifiant notre législation, nos programmes et nos activités.

Des personnes informées et compétentes : veiller à ce que les employés de Revenu Canada aient les connaissances, les compétences et l'appui nécessaires pour travailler efficacement dans un environnement qui favorise et reconnaît les rendements exemplaires.

Soutien ministériel efficace et souple : appuyer efficacement nos programmes et nos initiatives par des politiques, des systèmes et des processus adaptés, modernes et intégrés.

D. Organisation du Ministère

Le Ministère rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Revenu national. Il s'acquitte de son mandat au moyen d'un programme, le *Revenu national*. Le sous-ministre rend compte au ministre du Revenu national et 17 personnes relèvent de lui directement. L'organisation est décrite dans l'organigramme suivant :



Section III

Réalisations du Ministère

La présente section de notre rapport traite des résultats de rendement détaillés atteints par Revenu Canada au cours de l'exercice 1998-1999. Elle comporte deux sous-sections :

- A. Le tableau des principaux résultats à l'égard des engagements – cette sous-section identifie les deux principaux secteurs de responsabilité de Revenu Canada (l'administration des recettes, et les douanes et l'administration des politiques commerciales) et les principales mesures du rendement pour chacun d'eux.
- B. Les réalisations par secteur d'activité – cette sous-section fait rapport des engagements précis pris dans le Rapport sur les plans et priorités de 1998-1999 en ce qui a trait aux six secteurs d'activité suivants :
- Aide à la clientèle et cotisations des déclarations;
 - Douanes et administration des politiques commerciales;
 - Validation et exécution;
 - Recouvrement des recettes;
 - Appels;
 - Administration et technologie de l'information.

Pour chaque secteur d'activité, les renseignements suivants sont fournis :

- une description des services;
- des renseignements d'ordre financier accompagnés d'une explication des variations, le cas échéant;
- un aperçu du rendement;
- les résultats en fonction d'engagements précis, y compris les initiatives habilitantes à l'appui de ces engagements et des tableaux statistiques.

Lien entre le rendement et nos objectifs stratégiques

À la page 11 du présent rapport, nous énonçons les objectifs stratégiques du Ministère. Les initiatives précises et les réalisations connexes pour chaque secteur d'activité ne visent pas un objectif en particulier. On reconnaît plutôt que ces efforts contribuent à la progression simultanée d'un certain nombre d'objectifs. Par exemple, l'expansion du programme CANPASS au sein du programme des douanes sert non seulement à rationaliser les processus, mais également à accroître l'observation et la protection de la frontière et à rendre plus équitable le traitement des voyageurs qui entrent au Canada.

Élaboration d'un cadre de mesure du rendement

L'Agence des douanes et du revenu du Canada offrira de plus grandes possibilités et une plus grande souplesse pour améliorer les services existants. De plus, l'Agence permettra une relation de travail plus étroite avec les provinces et les territoires, ce qui devrait se traduire par une prestation de services davantage unifiés et efficaces aux Canadiens. Le commissaire doit, de part la loi sur l'Agence, rendre compte annuellement sur tous les programmes et services administrés, y compris tout programme administré pour le compte d'une province ou territoire. Par conséquent, un cadre de mesure du rendement rigoureux est un instrument de gestion essentiel pour la nouvelle Agence. L'élaboration de ce cadre est commencée, et nous introduirons par étapes un nombre choisi de mesures du rendement en 2000-2001, avec une mise en oeuvre complète prévue au cours de l'exercice 2001-2002. Ces mesures du rendement seront liées aux objectifs stratégiques de l'Agence et feront partie intégrante du Plan d'entreprise. Une fois établies, ces mesures organisationnelles seront incorporées par les secteurs d'activité jusqu'au niveau de l'exécution des programmes.

A. Tableau des principaux résultats à l'égard des engagements

L'exécution du mandat de Revenu Canada se mesure au moyen des résultats importants relatifs à l'administration des recettes, et aux douanes et à l'administration des politiques commerciales.

Revenu Canada		
assure aux Canadiens:	éléments probants :	réalisation communiquée dans :
Administration des recettes		
Administrer le régime fiscal pour le compte du gouvernement fédéral, de certaines provinces et des territoires, c'est-à-dire établir et percevoir les impôts, les taxes, les droits et d'autres prélèvements et paiements, et procurer un certain nombre d'avantages sociaux et économiques de façon équitable et en temps opportun.	<ul style="list-style-type: none"> • tendances du traitement des demandes de renseignements venant des particuliers et des entreprises • niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées • niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis • mise en œuvre d'options de prestation électronique des services et taux de participation des clients à ces options • total des incidences fiscales des activités d'exécution • activités relatives au ciblage de l'économie clandestine • repérage hâtif et vérification des mécanismes d'évitement et des abris fiscaux • maintien des comptes clients à 4 % des recettes brutes • pourcentage des oppositions non assujetties à la vérification traitées dans les 90 jours • niveau de satisfaction des clients à l'égard de l'impartialité, de la rapidité et de l'équité des processus de recours 	<p>pages 21 et 22, tableau 1-4</p> <p>pages 20, 27 et 61</p> <p>page 22</p> <p>pages 18, 20, 21, 22 et 37</p> <p>pages 52, 53 et 57, tableaux 3-1 et 3-2</p> <p>page 48</p> <p>pages 54 et 55</p> <p>page 62, tableau 4-2</p> <p>page 73, tableau 5-1</p> <p>pages 75 et 76</p>
Douanes et administration des politiques commerciales		
Faire respecter les lois et la souveraineté du Canada à la frontière, aider les entreprises canadiennes à être concurrentielles et appuyer les politiques économiques canadiennes	<ul style="list-style-type: none"> • tendances relatives au nombre de voyageurs contrôlés et au volume des expéditions commerciales traitées • niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées • niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis • taux d'observation des voyageurs qui entrent au Canada • quantité/valeur des marchandises de contrebande repérées et interceptées 	<p>pages 34 et 35, tableaux 2-1 et 2-2</p> <p>page 37</p> <p>page 34, tableau 2-1</p> <p>page 34, tableau 2-1</p> <p>page 38, tableau 2-4</p>

B. Réalisations par secteur d'activité

Aide à la clientèle et cotisations des déclarations

Description

Les principales responsabilités du secteur d'activité de l'Aide à la clientèle et des cotisations des déclarations consistent à favoriser l'autocotisation et l'observation et à traiter les déclarations de revenus des clients. Pour s'acquitter de ses responsabilités, ce secteur s'emploie à :

- informer et à sensibiliser les clients sur leurs droits et leurs obligations;
- élaborer et à tenir un registre des clients;
- fournir aux clients les formulaires et les renseignements dont ils ont besoin pour produire leurs déclarations avec exactitude et à temps;
- répondre aux demandes de renseignements de manière précise et en temps opportun;
- traiter les déclarations et à en établir les cotisations;
- informer les clients du résultat de ce traitement en leur envoyant des avis de cotisation;
- traiter les paiements;
- reporter aux comptes des clients toutes les cotisations établies et tous les paiements reçus;
- faire une vérification limitée des éléments qui ont été acceptés au stade de l'établissement de la cotisation;
- administrer divers programmes de redistribution du revenu;
- conseiller et aider d'autres ministères relativement à la possibilité administrative de mettre en place de nouvelles mesures législatives et de nouvelles conventions en voie de négociation;
- tenir des activités liées à l'enregistrement des organismes de bienfaisance et des régimes de pension et de revenu différé;
- établir des décisions anticipées sur les conséquences fiscales d'opérations envisagées.

Renseignements financiers

Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	1998-1999
Dépenses prévues	636 200 000 \$
Dépenses réelles	780 100 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que la mise en oeuvre du budget fédéral et le report du budget de fonctionnement, dont ceux du Programme de compensation de dettes envers les provinces et les territoires par remboursements; la contribution à la province du Québec pour l'administration conjointe de la TPS et de la

TVQ; les coûts associés au Projet de la restructuration du traitement des déclarations T2; l'administration du Programme de la prestation nationale pour enfants et des Allocations spéciales pour enfants. De plus, les répercussions qu'ont entraînées les nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont également prises en compte dans les dépenses réelles.

Le présent secteur d'activité a été directement touché par les augmentations continues dans la charge de travail découlant de la croissance économique. Ainsi, les heures de travail perdues par Revenu Canada en 1998-1999 en raison de la grève dans la fonction publique a eu le plus de répercussions dans ce secteur d'activité. En dépit de ces défis considérables, la plupart des objectifs opérationnels ont été atteints.

Aperçu du rendement

Pour ce secteur d'activité, Revenu Canada s'est engagé, dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 1998-1999, à apporter des améliorations dans trois principaux domaines : moderniser de la prestation des services; fortifier notre engagement envers l'équité; et améliorer notre approche d'observation. Ces améliorations devaient être apportées grâce à la mise en oeuvre de diverses initiatives, allant de modifications du processus interne de gestion à un plus grand accès aux services, et grâce à une application plus rigoureuse des principes de la gestion du risque. Il est important de noter que la grève dans la fonction publique en 1998-1999 a touché plus particulièrement ce secteur d'activité. Par conséquent, certains gains en efficacité prévus n'ont pas été réalisés, et certains secteurs du programme ont eu un rendement inférieur à ce qui était prévu.

Cependant, les niveaux de service ont été maintenus et, dans certains secteurs, améliorés, malgré une demande accrue. Nous avons répondu à 1,6 million d'appels de plus qu'en 1997-1998 (total de 28,8 millions d'appels), atteint la norme relative à la durée d'attente de 20 minutes dans 80 % de nos bureaux, et traité 683 000 déclarations de revenus additionnelles (total de 25,6 millions de déclarations de revenus). En outre, nos employés ont répondu à la demande créée par le nouveau programme de la Prestation nationale pour enfants, lancé en juillet 1998, en fournissant au cours de l'exercice des prestations totalisant 6,25 milliards de dollars.

Malgré tout cela, il y a encore place à amélioration. Nous continuerons à chercher des manières innovatrices de répondre aux besoins des clients et d'appliquer la technologie de façon à accroître l'efficacité et l'efficacité de nos services. Cependant, pour apporter ces améliorations tout en faisant face au volume de travail en constante augmentation, nous devons probablement effectuer des investissements supplémentaires qui dépasseront les niveaux de ressources actuels du Ministère.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le point sur les différents engagements

Moderniser la prestation des services :

1. Offrir des guichets uniques où les clients peuvent obtenir divers renseignements et formulaires et faire des paiements à un seul endroit; la satisfaction des clients et les tendances dans l'achalandage des guichets uniques serviront à mesurer le rendement

Guichets d'affaires

Depuis 1995, Revenu Canada fournit un service de guichet unique aux entreprises par l'entremise des guichets d'affaires, qui sont situés dans la plupart des bureaux des services fiscaux. Le guichet d'affaires simplifie les communications avec le Ministère, car il permet aux entreprises d'accéder, au comptoir, par téléphone ou par courrier, à une variété de services offerts par Revenu Canada au moyen d'une seule transaction. Ces services sont liés aux quatre grands programmes de Revenu Canada : la TPS/TVH, les retenues sur la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés et autres, les importations et les exportations. Par l'entremise des guichets d'affaires, les entreprises peuvent s'inscrire, obtenir des renseignements généraux sur leurs obligations et leurs droits, mettre à jour leur compte et commander des formulaires et des publications. Les guichets d'affaires représentent une option de service plus rapide et plus efficiente tant pour les entreprises que pour le gouvernement.

Site Internet

Le site Internet du Ministère a doublé chaque année. Résultat : le volume pour l'exercice 1999 fait plus de quatre fois celui de 1997. L'utilisation du service de commande des formulaires par voie électronique, instauré en mars 1999, a augmenté de manière notable. L'accès aux formulaires électroniques ainsi que le nombre de consultations du site ont plus que triplé depuis la date d'entrée en service. On vise à offrir à l'avenir plus d'information et de services aux clients afin qu'ils aient accès à un service de guichet unique.

Projet de restructuration des décisions et de l'interprétation de la TPS

Les charges de travail et l'expertise en matière de TPS ont été rationalisées au moyen du Projet de restructuration des décisions et de l'interprétation de la TPS. Les ressources du programme sont maintenant concentrées dans huit centres régionaux des Services des interprétations techniques (SIT) qui représentent la masse critique nécessaire au développement de la spécialisation par industrie et par secteur dans chaque centre. Afin d'offrir aux clients un service de guichet unique leur donnant accès à des fiscalistes, un service 1 800 a été établi en mai 1998. La rationalisation s'est poursuivie avec la restructuration des responsabilités que se partagent les guichets d'affaires et le programme des services des interprétations techniques. Cette restructuration vise à faire

en sorte que les guichets d'affaires répondent aux demandes de renseignements généraux relatives à la TPS et que les demandes techniques soient renvoyées au programme des services des interprétations techniques. En raison de cette restructuration, les charges de travail liées aux interprétations par téléphone et aux entrevues ont diminué (voir le tableau 1-1).

Depuis l'introduction de la TPS il y a neuf ans, la nature de la charge de travail a beaucoup changé, de demandes traitées en transaction unique à des demandes de plus en plus complexes à transaction multiple. Le délai moyen requis pour traiter une demande par téléphone a triplé, de huit minutes en 1991 à 26 minutes en 1998-1999 dans nos centres SIT. Pour les interprétations et les décisions écrites, le délai moyen requis en 1991 pour répondre à une demande écrite était de 9 heures. Ce délai a augmenté en 1998-1999 à 23 heures dans nos centres SIT. Bien que la charge de travail ait diminué pour le secteur des réponses écrites du programme, cette diminution a été annulée par la complexité et la multiplicité des demandes.

Tableau 1-1 : Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Décisions écrites	1 997	1 208	1 304	1 093	1 083
Interprétations écrites	7 161	4 233	3 808	3 239	3 461
Interprétations par téléphone	833 933	610 625	269 080	158 855	166 606
Entrevues	84 221	50 479	32 532	10 101	24 591
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	249	214	189	187	193

La Direction des décisions et de l'interprétation de l'impôt est un centre d'expertise en matière d'impôt à Revenu Canada. Toutes les décisions et interprétations liées à l'impôt sur le revenu sont rendues par des spécialistes à partir de ce point de contact unique. Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des charges de travail traitées par le secteur des décisions et de l'interprétation de l'impôt.

Tableau 1-2 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Décisions anticipées rendues	484	514	399	320	300
Interprétations écrites	3 000	3 087	2 936	3 167	3 000
Interprétations par téléphone	16 434	19 739	20 567	19 050	20 500
Total des décisions et des interprétations	19 918	23 340	23 902	22 537	23 800
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	101,6	106,4	103,6	101,0	101,0
Recettes provenant des décisions anticipées (en milliers de dollars)	1 207	1 221	1 018	1 063	1 150

2. 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; les tendances dans les taux de participation des clients, le délai moyen d'envoi d'un remboursement et le nombre de demandes de renseignements traitées serviront à mesurer le rendement

Le Ministère poursuit ses efforts vigoureux d'application des technologies pour mieux servir son importante clientèle. Cependant, certains gains en efficience prévus n'ont pas été réalisés en partie en raison de la grève dans la fonction publique qui a eu lieu au moment où la saison d'imposition battait son plein, ce qui a touché plus particulièrement ce secteur.

Traitement des déclarations T1

Au cours du programme annuel de traitement des T1, les déclarations de revenus de 22,5 millions de particuliers, dont 5,8 millions ont été produites par voie électronique à l'aide de la TED et de Impôtel, ont été traitées (voir le tableau 1-3). Nous avons réussi à établir, avant la mi-juin, les cotisations de 98 % des déclarations de revenus T1 produites à temps. En 1998-1999, les remboursements d'impôt versés aux particuliers ont dépassé 14 milliards de dollars. En moyenne, les remboursements ont été traités dans les trois semaines suivant la réception des déclarations par Revenu Canada, soit dans un délai qui respecte amplement la norme de quatre à six semaines publiée dans le *Guide général d'impôt*. Le Ministère a traité plus de 2,3 millions de redressements T1 demandés par les contribuables et a envoyé des avis de nouvelle cotisation en respectant la norme publiée de huit semaines.

IMPÔTNET est une application qui permet aux contribuables de s'identifier, puis d'envoyer à Revenu Canada, au moyen d'Internet, une déclaration T1 établie électroniquement. En 1998-1999, on a mené un projet pilote qui offrait ce service aux employés de Revenu Canada (environ 550 employés). Compte tenu du succès de ce premier projet pilote, ce service sera étendu à environ 3,5 millions d'utilisateurs pour l'année d'imposition 1999.

Tableau 1-3 : Genres de déclarants

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Particuliers et fiduciaires	21 322	21 951	22 539	22 548
Sociétés	1 110	1 140	1 201	1 201
Produits et services ¹	1 763 ²	1 873	1 907	2 133
Total des déclarants	24 195	24 964	25 647	25 882
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	6 931	6 338	6 400	6 055²
Déclarants par ETP	3 491	3 939	4 007	4 274
¹	Exclut les déclarants inscrits dans la province de Québec.			
²	Exclut les approbations financières en cours d'année pour la restructuration; 98 modifications législatives et des initiatives de recouvrement des coûts.			

Restructuration du secteur des demandes de renseignements pour le rendre plus accessible

Un certain nombre de mesures prises au cours de la dernière année ont permis d'améliorer l'ensemble de l'accessibilité aux services de demandes de renseignements de Revenu Canada. Parallèlement, nous avons entrepris des démarches pour améliorer davantage la qualité du service.

Faisant fond sur l'initiative de restructuration du secteur des demandes de renseignements pour le rendre accessible, instaurée en 1997, le Centre national pour les appels 1 800 excédentaires a été établi en janvier 1998, et les bureaux qui ont de faibles taux d'accessibilité se sont vus attribuer d'autres ressources afin d'améliorer leurs niveaux de réponse.

À Montréal, Toronto et Vancouver, les techniques téléphoniques automatisées qui se composent des systèmes de réponse vocale interactive et de l'intégration de la téléphonie informatisée ont été mises en oeuvre pour l'exécution de trois des quatre programmes relatifs aux demandes de renseignements. Le système de réponse vocale interactive pour les remboursements et le CTPS est opérationnel depuis un an déjà, et une économie de 29 % (de 2,82 \$ à 1,99 \$) par demande de renseignements a été réalisée. Afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, un guide de référence sur la mesure des services téléphoniques à la clientèle a été élaboré et une structure d'établissement de rapports sur les nouveaux indicateurs de rendement a été instaurée. On a fourni au personnel de meilleurs outils de travail, dont un guide de questions clés pour faciliter les échanges avec les clients, un manuel de référence en ligne et un panneau unique d'entrée en communication pour simplifier la tâche aux agents. L'utilisation des systèmes d'accueil automatisés a été étendue, et un service de renseignements aux entreprises a été ajouté au SERT. De plus, le Service de renseignements aux entreprises a été mis en oeuvre à Québec et à Vancouver.

Résultat de ces mesures : les agents ou les services automatisés ont répondu à un total de 28,8 millions d'appels en 1998-1999, soit 1,6 million de plus qu'en 1997-1998 (voir le tableau 1-4). Pour répondre au même nombre d'appels par les agents qu'en 1997-1998, il a fallu plus de ETP. Cela est dû en partie au fait que les demandes de renseignements simples sont répondues par les systèmes automatisés, et que les agents répondent aux demandes plus complexes qui prennent plus de temps.

Même s'il semble que l'objectif de 1998-1999 pour le nombre total de demandes de renseignements n'a pas été atteint, la mesure du service en matière d'accessibilité s'est améliorée considérablement en raison d'investissement de ressources supplémentaires. Ainsi, plus de 82 % de nos clients ont réussi à joindre le Ministère au cours de l'exercice, ce qui excède le taux d'accessibilité visé de 80 %, en dépit du fait que certains de nos bureaux étaient parfois fermés en raison de la grève dans la fonction publique.

Des sondages externes sur l'exactitude des réponses aux demandes de renseignements téléphoniques ont procuré au Ministère une évaluation indépendante de la qualité des réponses fournies au grand public et aux entreprises pour certains types de demandes de renseignements (en grande partie des questions de fiscalité ne concernant pas un compte en particulier). L'attitude des agents des renseignements a été qualifiée de « très professionnelle » ou de « professionnelle » pour plus de 95 % de tous les appels.

Tableau 1-4 : Demandes de renseignements du public traitées

Demandes de renseignements (en milliers)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Demandes de renseignements traitées par les agents ¹	19 129	19 730	20 114	20 073 ²	20 500
Demandes de renseignements traitées par les systèmes automatisés	2 100	3 800	7 093	8 750 ³	11 500
Total des demandes de renseignements	21 229	23 530	27 207	28 823	32 000
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	2 093	2 082	2 349	2 612	2 166
1	Depuis 1995-1996, les données comprennent les demandes de renseignements relatives à la TPS et aux retenues à la source faites par l'employeur, en raison de l'unification des programmes de demandes de renseignements du Ministère, qui s'est poursuivie de façon plus marquée en 1997-1998.				
2	Les agents traitent plus d'appels complexes (auquel le système automatisé ne répond pas) qui demandent plus de temps. Bien que le nombre total d'appels ne semble pas avoir augmenté, la mesure du service en matière d'accessibilité s'est améliorée parmi tous les secteurs en raison d'investissements de ressources supplémentaires.				
3	Le système de réponse vocale interactive installé à Montréal, Toronto et Vancouver en 1998-1999 ne traitent pas tous les appels. Des améliorations du système sont envisagées en vue de remédier à ce problème.				

Programme de compensation de dettes envers les provinces et les territoires par remboursements

Revenu Canada a augmenté la capacité de ses systèmes (unification des comptes) de telle sorte que tout remboursement d'impôt sur le revenu auquel un particulier a droit puisse servir, grâce à l'échange de documents informatisés, à rembourser des dettes qu'il a envers une province ou un territoire. Toutes les provinces et tous les territoires ont été officiellement invités à participer au programme de compensation de dettes par remboursements. La Colombie-Britannique, l'Ontario et la Nouvelle-Écosse participent déjà à ce programme, tandis que l'Alberta et le Manitoba ont signifié leur intérêt de s'y joindre en février 2000. Le programme est offert aux provinces contre remboursement des frais. En 1998-1999, des cotisations d'impôt débitrices ont été établies pour plus de 6,8 milliards de dollars, et plus de 55 millions de dollars ont été appliqués en compensation à des créances de la Couronne.

Restructuration du traitement des déclarations T2

Afin de réduire les formalités administratives pour ses clients, Revenu Canada a entrepris la restructuration de son système de traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2), qui a été mis en oeuvre en 1974. La TED des sociétés est élaborée en partenariat avec l'Ontario et l'Alberta pour permettre aux sociétés de produire leurs déclarations de revenus fédérale et provinciale par voie électronique. Une fois sa mise en oeuvre terminée, ce système améliorera les temps de traitement des déclarations T2. Ceux-ci passeront de 90 jours pour 90 % des déclarations à 25 jours pour 85 % des déclarations et à 50 jours de délai pour les autres 15 %. Depuis janvier 1999, les entreprises constituées en vertu d'une loi fédérale peuvent produire leur déclaration annuelle pour Industrie Canada avec leur déclaration de revenus fédérale et payer en même temps les frais annuels qu'exige Industrie Canada. Cela illustre comment les partenariats avec les provinces et les autres ministères peuvent contribuer à réduire la bureaucratie pour les entreprises canadiennes et à améliorer les délais de la prestation des services.

Système de comptabilité normalisée

En novembre 1998, un système de traitement des paiements remanié a été mis en oeuvre. Il s'agissait de la première étape visant à créer un système de paiement normalisé capable de traiter tous les secteurs générateurs de recettes actuels du Ministère. Il forme aussi la base de l'expansion future de la fonctionnalité et de la capacité. Le Ministère a aussi progressivement mis en place la centralisation du traitement des paiements. Cette approche a débuté lorsque les institutions financières ont dirigé l'ensemble de la charge de travail relative aux paiements sur le site central d'Ottawa. Le Ministère a mis en oeuvre une technologie de traitement des paiements basée sur l'imagerie. À la fin de l'exercice, la majeure partie du traitement des paiements avait été centralisée.

À l'appui du traitement des paiements pour tous les secteurs générateurs de recettes utilisant la technologie d'imagerie et de balayage, la première installation du système de comptabilité normalisée est entrée en vigueur comme prévu, en novembre 1998. La mise en oeuvre du compte client unique s'effectuera progressivement par secteur générateur de recettes, en commençant par les déclarations T2 en 2000. Une fois la mise en oeuvre terminée, la comptabilité normalisée permettra l'utilisation de relevés de compte consolidés et donnera aux clients la possibilité d'équilibrer les crédits dans un secteur générateur de recettes avec les débits dans un autre. Elle permettra aussi d'obtenir une vision globale des transactions des clients à l'appui des programmes d'exécution de Revenu Canada.

Numéro d'entreprise

Le Ministère continue d'améliorer et de mettre à profit l'inscription des entreprises à un guichet unique, mise en place en 1995 pour les programmes de Revenu Canada. Le numéro d'entreprise (NE) a été conçu pour remplacer les nombreux numéros de compte dont les entreprises avaient besoin pour exécuter leurs transactions avec le gouvernement. Le NE a permis au Ministère de conclure des partenariats stratégiques avec les provinces et de préparer la voie pour des partenariats futurs dans le cadre de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. En 1998-1999, Revenu Canada a signé une lettre d'intention avec la Nouvelle-Écosse et a passé un accord avec le ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario afin d'utiliser le NE comme un identificateur commun et d'offrir des services conjoints d'inscription des entreprises. Le numéro d'entreprise compte maintenant un site intranet qui permet aux clients utilisant un poste de travail informatique dans un bureau des services fiscaux d'obtenir en direct un numéro d'entreprise. L'étape suivante du NE, qui a débuté en juin, est une version Internet de cette application.

-
3. Continuer à administrer de façon efficace et efficiente les programmes de prestations fédéraux et provinciaux, et utiliser l'expertise acquise pour aider d'autres ministères et d'autres paliers de gouvernement à verser des paiements de soutien du revenu bien ciblés
-

Prestation nationale pour enfants

Dans le cadre de l'aide à la clientèle, Revenu Canada administre aussi des programmes de redistribution du revenu aux Canadiens à faible revenu. Au cours de la dernière décennie, l'importance et la nature de ce soutien ont considérablement changé, donnant à Revenu Canada un rôle important dans la distribution de la Prestation nationale pour enfants (PNE). La PNE – une initiative commune des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux – est un outil clé qui permet de réaliser l'engagement pris lors du discours du Trône de 1997 de remédier à la pauvreté des enfants. La phase I de la PNE a commencé en juillet 1998.

Au fil des années, des systèmes « de base » souples et solides (comme le Système de détermination des crédits des particuliers et le Système de gestion des crédits pour enfants) ont été conçus pour les programmes de prestation, afin que l'on puisse faire face aux nouveaux défis d'une manière rapide et efficace, à un coût raisonnable. Au cours de 1998-1999, Revenu Canada a mis en place :

- la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE);
- des programmes provinciaux et territoriaux de prestation fiscale pour enfants pour la Saskatchewan, la Nouvelle-Écosse et les Territoires du Nord-Ouest;
- une révision de la Prestation familiale de la Colombie-Britannique actuelle.

En même temps que les nouveaux programmes étaient mis en place, des prestations améliorées ont été offertes pour permettre aux clients admissibles d'en bénéficier sans en faire la demande. Par exemple, 1,3 million de familles à très faible revenu – pour lesquelles une aide supplémentaire était prévue en vertu de la PNE – ont reçu automatiquement des prestations plus importantes à partir de juillet 1998. Les résidents des provinces ou territoires participants ont aussi reçu des nouvelles prestations provinciales ou des prestations révisées, sans avoir à remplir de demandes distinctes à cet effet. Ainsi, tous les clients ont reçu ce à quoi ils avaient droit et les formalités administratives ont été réduites. Étant donné que les clients qui demandent à bénéficier de la PFCE sont automatiquement considérés comme pouvant être admissibles aux programmes provinciaux, des rajustements permettant de tenir compte des circonstances particulières à chaque client sont effectués en une seule fois, pour tous les programmes. Cela évite le dédoublement des efforts et des coûts qui aurait lieu si les programmes étaient administrés séparément par les provinces.

Le tableau 1-5 donne la liste des programmes de prestation administrés par Revenu Canada, pour un total annuel de prestations de 6,25 milliards de dollars.

Tableau 1-5 : Programmes de prestation pour enfants administrés en 1998-1999 (prestations versées de juillet 1998 à juin 1999¹)

Programme	Population cliente	Prestations annuelles (en millions \$)
Prestation fiscale canadienne pour enfants (<i>Statistiques fiscales sur les particuliers</i>)	3 052 000	5 711
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	168 000	81
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	214 000	332
Prestation pour enfants du Nouveau-Brunswick	42 000	21
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	5 500	4
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	31 000	11
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	49 000	90
Totaux (Les clients provinciaux forment une partie de la population PFCE.)	3 052 000	6 250
¹ Les prestations sont rajustées chaque mois de juillet afin de tenir compte des déclarations de revenus traitées pour l'exercice précédent. Ces montants sont basés sur les déclarations de 1997.		

Fortifier notre engagement à l'égard de l'équité :

1. Mettre en application tous les changements législatifs relatifs aux régimes enregistrés d'épargne-études afin de garantir une plus grande équité dans le monde fluctuant du travail et des études

Les budgets fédéraux de 1997 et 1998 incluaient des changements pour rendre les REEE plus intéressants pour les familles épargnant pour des études. Ces changements incluaient la mise en oeuvre du Programme canadien de subventions pour l'épargne-études (PCSEE) et la possibilité de transférer des paiements de revenus accumulés d'un REEE à un REER, à condition que le plafond de déduction du REER du bénéficiaire soit respecté. Étant donné que les régimes type REEE existants et nouveaux doivent être conformes aux lois d'ici le 31 décembre 1999 afin qu'ils soient admissibles au PCSEE, Revenu Canada a fourni une aide supplémentaire aux promoteurs de REEE pour les aider à respecter la date limite.

Depuis l'annonce du PCSEE dans le budget de 1998, 517 demandes ont été reçues pour l'approbation de nouveaux régimes et des modifications aux régimes existants. À ce jour, 443 de ces demandes ont été traitées et 74 sont en cours de traitement. Les normes de

service pour les demandes de renseignements des clients et pour l'approbation de nouveaux régimes et de modifications au régime de REEE sont respectées. Le Ministère s'est engagé à limiter la durée de l'exécution à 60 jours, et le délai d'exécution moyen depuis le début du PCSEE est de 48 jours.

2. Évaluer et mettre en oeuvre des mesures visant à garantir que les clients reçoivent tout ce à quoi ils ont droit dans le cadre des programmes administrés par le Ministère

Dans la *Stratégie en sept points pour l'équité* annoncée en février 1999, Revenu Canada s'était engagé à repérer pour les Canadiens les crédits, prestations et paiements en trop non demandés. Conséquemment, environ 200 000 déclarations ont été examinées pour l'exercice 1997, et les contribuables particuliers canadiens ont reçu des crédits totalisant environ 42 millions de dollars.

En poursuivant le travail commencé en 1998-1999 en réponse aux statistiques sur les échantillons de taux de participation, il a été déterminé que les clients ne recevaient pas tout ce à quoi ils avaient droit en vertu des programmes de prestation. Par conséquent, Revenu Canada collaborera avec le ministère des Finances afin d'améliorer l'équité et la souplesse du programme des crédits aux fins de la TPS/TVH. L'élaboration prendra place en 1999-2000, et la mise en oeuvre est prévue pour juillet 2000.

Tel qu'il a été noté dans une vérification interne récente visant la Prestation fiscale canadienne pour enfants, le Ministère a fait des progrès considérables pour accroître les contrôles internes sur les paiements de prestation en améliorant son programme de validation. Une stratégie exhaustive pluriannuelle portant sur l'assurance de la qualité et l'observation a été élaborée en 1998-1999 en prévision d'un lancement en avril 1999.

Améliorer notre approche d'observation :

1. Améliorer les capacités de contrôle et d'exécution dans le secteur des organismes de bienfaisance pour assurer l'intégrité des dispositions fiscales

En 1997, le gouvernement s'est engagé, par son Livre rouge II : *Plan d'action libéral visant à bâtir notre avenir ensemble : préparer le Canada pour le XXI^e siècle*, à améliorer sa compréhension du secteur bénévole, à travailler en partenariat avec ce secteur afin d'étudier de nouveaux modèles permettant de superviser et de réglementer les organismes de bienfaisance et à améliorer la capacité globale du secteur bénévole. Cet engagement a mené à la création d'un comité directeur SMA englobant 17 ministères, ayant pour mandat de traiter des questions d'élaboration des politiques à l'échelle du gouvernement. Le Comité directeur, présidé par le SMA, Direction générale de la politique et de la législation, Revenu Canada, était appuyé par un groupe de travail du secteur bénévole.

Par suite de l'orientation fournie par le Cabinet, trois groupes mixtes composés de membres du gouvernement et du secteur bénévole ont été créés afin de discuter des points relatifs à la création de nouveaux partenariats, du renforcement de la capacité et de l'amélioration du régime réglementaire. Ces groupes ont terminé leurs rapports, et un rapport unifié sera prêt d'ici la fin de l'été.

En vertu des modifications à la *Loi de l'impôt sur le revenu* annoncées dans le budget fédéral de février 1997, les documents déposés dans le cadre d'une demande d'enregistrement devaient être mis à la disposition du public. À l'appui de la *Loi*, le Ministère a :

- mis en place un nouveau numéro 1 800 afin de faciliter la gestion des demandes de renseignements du public;
- continué à étudier les possibilités de traitement électronique afin de faciliter le traitement des demandes importantes;
- pris des mesures visant à recouvrer les coûts associés au traitement de ces demandes.

Afin d'améliorer les capacités d'exécution, des techniques de balayage améliorées pour la vérification ont été mises en place afin de limiter la portée des vérifications et, en même temps, d'accroître le nombre de questions posées aux fins de la vérification. En 1998-1999, le Ministère a :

- mené 524 vérifications (contre 404 en 1997-1998);
- révoqué l'enregistrement de 798 organismes de bienfaisance qui n'avaient pas produit la déclaration T3010 (au lieu de 1 087);
- traité 845 révocations d'enregistrement volontaires (au lieu de 673);
- révoqué l'enregistrement de 13 organismes de bienfaisance pour un motif suffisant (au lieu de 5);
- cotisé 126 organismes de bienfaisance dont l'enregistrement avait été révoqué conformément à la Partie V, Impôt - Révocation de l'enregistrement (nouveau programme).

L'examen des renseignements contenus dans la Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés T3010 s'est intensifié en 1998-1999 afin de traiter les préoccupations visant le niveau d'inobservation et d'améliorer l'obligation de rendre compte du secteur des organismes de bienfaisance. Au total, 13 292 déclarations ont été rejetées pour avoir été mal remplies. Avant 1998-1999, nous n'avions pas de statistiques sur le taux d'erreur dans les déclarations. Afin d'aider à améliorer l'exactitude et l'intégrité des renseignements produits par les organismes de bienfaisance enregistrés, 113 séances d'information ont été données partout au Canada sur les nouvelles déclarations T3010. Ces séances ont été bien reçues par les 2 300 représentants des divers groupes clients qui y ont participé.

Une priorité clé en 1998-1999 a été de réduire l'arrièrage des demandes d'enregistrement d'organismes de bienfaisance. En 1998-1999, l'inventaire a été réduit de 25 %, et le reste de l'inventaire sera réduit considérablement durant l'exercice 1999-2000. L'échéancier pour traiter les demandes a également été amélioré. Les demandes simples, qui constituent 60 % du volume, sont traitées dans les trois mois. Les demandes plus complexes, qui nécessitent des recherches en profondeur et une analyse, sont maintenant traitées en 8 mois, au lieu de 10 mois. Notre objectif est de traiter les demandes simples en moins de 2 mois, et les demandes plus complexes en moins de 4 mois.

2. Améliorer le repérage des déclarations de particuliers qui présentent un risque d'inobservation élevée; le rendement sera mesuré selon les tendances de l'observation, le nombre de déclarations « sans rajustement » et le pourcentage de nouvelles cotisations positives

En vue d'améliorer l'efficacité de Revenu Canada à déceler les déclarations avec risque supérieur d'inobservation, le Ministère a entrepris de munir son système de cotation du risque d'une intelligence artificielle. Des nouveaux modèles prédictifs sont actuellement à l'étude.

Le programme de Revue du traitement (tableau 1-6) est un élément essentiel du mandat de traitement des déclarations et de la stratégie de gestion du risque associée du Ministère. Ce programme est le seul moyen dont dispose le Ministère pour établir la légitimité de certaines déductions, détecter les tendances relatives à l'observation et recouvrer les impôts dus à l'État lorsque ces déductions sont erronées.

Tableau 1-6 : Revue du traitement (particuliers), impôts supplémentaires établis

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Déclarations examinées	945 650	899 907	968 030	776 966	900 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers \$)	123 000	97 800	72 200 ¹	92 900	95 200
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. Cela signifie qu'un plus grand nombre de déductions sont maintenant vérifiées avant l'émission d'un avis de cotisation, réduisant du même coût les impôts établis lors de la revue du traitement.				

Le Programme de rapprochement T1 (tableau 1-7) permet de comparer les renseignements provenant de tierces parties aux renseignements fournis par les clients. Le processus permet d'établir une nouvelle cotisation à l'égard des clients afin de corriger les revenus d'emploi ou d'assurance-emploi non déclarés, les impôts retenus à la source, les demandes exagérées relatives au conjoint, les déductions d'impôt surévaluées, les contributions au RPC/RRQ et les états des droits de contribution au REER.

En 1998-1999, le Programme de rapprochement T1 n'a pas été complété en raison d'autres priorités. Le Ministère effectuera la charge de travail en 1999-2000 et cotisera tout impôt pour 1998-1999.

Tableau 1-7 : Rapprochement des déclarations des particuliers - impôts supplémentaires établis

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Déclarations examinées	1 400 036	1 437 560	1 668 814	972 382	1 425 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers \$)	250 119	305 454	267 100	180 400	243 500

Autre engagement :

Réviser et moderniser la *Loi sur l'accise*

La révision de la *Loi sur l'accise* est un projet conjoint entre le ministère des Finances et Revenu Canada. Des avant-projets de loi et de règlement pour l'établissement d'un nouveau cadre de taxes sur les boissons alcooliques, les vins et des produits du tabac, ont été déposés à la Chambre des communes le 15 avril 1999.

Le projet de loi final pour mettre en oeuvre le nouveau cadre sera présenté au Parlement après consultation avec les industries et les provinces. L'entrée en vigueur de cette nouvelle loi permettra de réduire les coûts d'administration et d'observation pour les clients. Elle permettra également d'améliorer l'équité par l'introduction de nouvelles dispositions d'appel transparentes.

Par exemple, les exigences en matière de licences de l'actuelle *Loi sur l'accise* seront réduites. Les exigences de déclaration portant sur la circulation des boissons alcooliques et des produits du tabac seront également éliminées. Des dispositions modernes de cotisation seront introduites, ainsi que des mécanismes d'appel formels et informels, similaires à ceux qui sont déjà en place pour l'impôt sur le revenu et la TPS.

Finalement, pour assurer le maintien d'un taux d'observation des contribuables élevé, de nouvelles dispositions de perception seront introduites, et les dispositions sur les amendes et infractions seront renforcées. Par exemple, les dispositions sur les produits de la criminalité qui s'appliquent actuellement seulement aux infractions liées au tabac s'appliqueront également aux infractions liées aux boissons alcooliques.

Douanes et administration des politiques commerciales

Description

L'objectif du secteur d'activité des Douanes et de l'administration des politiques commerciales consiste à faire respecter les lois et la souveraineté canadienne à la frontière, à aider les entreprises canadiennes à être compétitives et à appuyer les politiques économiques canadiennes. Ce secteur d'activité fournit des services de douanes et d'administration des politiques commerciales conçus pour faire avancer et appuyer la politique extérieure et les objectifs socio-économiques nationaux du gouvernement.

Cet objectif est atteint grâce aux activités suivantes :

- traitement et contrôle du mouvement des personnes, des marchandises et des moyens de transport qui entrent au pays, qui le quittent ou qui y passent en transit;
- perception des droits de douane et des taxes à la consommation pour certaines provinces;
- administration des mesures d'exonération des droits pour certaines marchandises importées;
- prestation d'un service à d'autres ministères et organismes;
- information et sensibilisation des personnes et des entreprises à propos de leurs obligations en vertu de la loi;
- transmission de l'information aux entreprises canadiennes qui veulent tirer parti des diverses ententes internationales;
- prestation de services liés à la protection de la société canadienne et de l'industrie grâce à la détection des activités transfrontalières illégales, telles que l'entrée de marchandises prohibées et de personnes inadmissibles.

Toutes les activités ci-dessus appuient indirectement la compétitivité industrielle ainsi que l'économie et la politique sociale du pays. Le secteur d'activité exerce également une influence considérable sur les activités douanières internationales, en représentant le Canada à l'Organisation mondiale des douanes, en appuyant d'autres ministères fédéraux qui sont nos partenaires en matière de négociations commerciales internationales et au sujet de questions d'accès au marché, ainsi qu'en commercialisant les meilleures pratiques douanières par l'entremise de l'APEC et d'autres organisations internationales.

Renseignements financiers

Douanes et administration des politiques commerciales	1998-1999
Dépenses prévues	396 900 000 \$
Dépenses réelles	441 800 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que la mise en oeuvre du budget fédéral et le report du budget de fonctionnement; et les autres coûts de fonctionnement, y compris les frais de manutention de la Société canadienne des postes. De plus, les répercussions qu'ont entraînées les nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont prises en compte dans les dépenses réelles.

Encore en 1998-1999, l'afflux d'importations (une hausse de plus de 25 milliards de dollars depuis 1997-1998) et l'intensité de la circulation dans les points chauds, soit les aéroports principaux et les bureaux frontaliers terrestres à volume élevé, ont amplifié la pression exercée sur les ressources, qui sont déjà poussées à la limite. En dépit de la mise en oeuvre et de l'élargissement de certaines initiatives, telles que le CANPASS pour les voyageurs et le Système de mainlevée automatisée pour le secteur commercial, le Ministère a dû réaffecter des fonds aux douanes afin de maintenir le niveau de service dans les endroits essentiels aux économies régionale et nationale. Bien que le Ministère continue de proposer et d'élaborer des options de service innovatrices, dont plusieurs ont été étudiées de près lors des consultations relatives au Schéma directeur en 1998-1999, il est évident que des ressources adéquates devront être affectées à titre permanent afin de maintenir des niveaux de service et de protection élevés dans le programme douanier.

Aperçu du rendement

Pour ce secteur d'activité, Revenu Canada s'est engagé, dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999, à apporter des améliorations dans quatre principaux domaines : moderniser la prestation des services, améliorer notre approche d'observation, définir l'orientation future des douanes, et consolider nos relations internationales.

En 1998-1999, le Ministère a fait d'autres progrès pour la mise en oeuvre et l'élargissement de services innovateurs, tels que le CANPASS et la mainlevée automatisée pour le secteur commercial. Les niveaux de service sont demeurés élevés à l'échelle du programme, et les indices sur la satisfaction de la clientèle étaient très positifs. La portée des normes de service a aussi été élargie à la filière des voyageurs et à celle du secteur commercial.

Le Ministère a aussi renforcé ses pratiques de gestion du risque et élaboré une stratégie d'observation qui définit les objectifs du programme en matière d'observation. Les priorités seront liées aux risques pour la société, l'économie, la santé et autres.

L'élaboration du Régime de sanctions administratives pécuniaires s'est poursuivie, y compris la proposition de modifications législatives et réglementaires.

En outre, le Ministère a entrepris un important processus de consultation à la grandeur du pays. Ayant entendu les commentaires des intervenants et des clients à l'égard du Schéma directeur, il est maintenant en mesure d'élaborer un plan d'action clair pour l'avenir du programme.

Pour consolider les relations internationales du Canada, le Ministère a accordé un concours solide et actif à des organisations internationales de commerce, telles que le G7, l'OMC, l'APEC et l'ALENA, et a partagé ses meilleures pratiques avec un bon nombre de partenaires commerciaux du Canada, dont le Chili, le Vietnam, le Mexique et la Chine.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le point sur les différents engagements

Moderniser la prestation des services :

1. Optimiser la prestation du service en facilitant l'observation de la loi par les clients et en rendant les processus administratifs plus sensibles aux besoins des clients; les résultats seront évalués au moyen d'études des temps de dédouanement des expéditions commerciales à faible risque et de la mesure des taux d'observation

Le programme des douanes fonctionne en « temps réel », ce qui signifie que le Ministère ne peut pas contrôler le volume, le temps et l'endroit pour l'arrivée des personnes, des marchandises ou des expéditions commerciales ou postales à traiter. Toutefois, il s'efforce d'améliorer les façons de gérer les variations, les concentrations et les tendances dans le volume.

Plus de 104 millions de voyageurs ont été traités en 1998-1999 (voir le tableau 2-1). Même si le nombre total de voyageurs a diminué, le volume a augmenté et la pression s'est accrue dans les grands aéroports (Toronto et Vancouver ont connu une hausse de 680 000 voyageurs) et dans de nombreux bureaux frontaliers terrestres où les volumes étaient déjà élevés. La prestation de services douaniers efficaces dans ces « points chauds » est essentielle à la croissance économique du Canada, étant donné qu'ils traitent une part non proportionnelle du volume commercial et de voyageurs qui arrivent au Canada. Bien que le nombre de voyageurs ait diminué légèrement dans d'autres bureaux terrestres, ces bureaux sont déjà dotés du nombre minimal d'employés requis pour assurer une exploitation viable et sécuritaire.

Le Ministère continuera d'élaborer des approches innovatrices pour traiter le volume accru. Un certain nombre d'initiatives ont été entreprises ou élargies au cours de l'année, par exemple le CANPASS. Cependant, la gestion efficace de la pression croissante dans les grands aéroports et postes frontaliers exigera non seulement des mesures de traitement efficaces et innovatrices, mais aussi les ressources appropriées pour maintenir les niveaux de service élevés qui sont essentiels aux économies régionale et nationale.

Comme l'indique le tableau 2-1, le taux de satisfaction des clients a atteint 92 % dans la filière des voyageurs, tandis qu'un taux d'observation de plus de 97 % a été maintenu.

Tableau 2-1 : Voyageurs

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Voyageurs traités (en millions) ¹	105 538	109 145	09 448	104 698	113 000
Taux d'observation (%) ²					
Air	92,3	93,6	92,0	n/d ⁴	93,0
Route	96,7	97,6	97,2	97,7	98,0
Satisfaction des clients (%) ³	n/d	91,5	91,3	92,1	93,0
1	Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.				
2	Voyageurs, pour chaque mode, qui observent les lois appliquées par les Douanes et l'administration des politiques commerciales. Cette mesure est le résultat de l'échantillonnage statistique qui est systématiquement appliqué aux points d'entrée d'un bout à l'autre du pays.				
3	Les voyageurs qui, lors d'une enquête, indiquent être raisonnablement, sinon très satisfaits du service qu'ils reçoivent.				
4	Les sondages auprès des voyageurs aériens ont été reportés en raison des pressions sur les ressources. Les indicateurs portent à croire que le rendement réel correspond aux taux obtenus en 1997-1998.				

Les mainlevées commerciales, qui ont encore augmenté, ont dépassé le seuil de 10 millions (une hausse de 5,8 % depuis 1998-1999), et les volumes d'expéditions par messagerie ont augmenté de 7,5 % (voir le tableau 2-2). Bien que le niveau des ressources n'ait pas suivi l'augmentation de la demande, le Ministère a pu gérer le volume en réaffectant les ressources internes et en offrant des options de service innovatrices aux clients, telles que l'utilisation accrue de l'EDI, qui était de 41 % en 1998-1999, et de la mainlevée à la LIP (traitement avant l'arrivée), qui était de 62 % en 1998-1999. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Ministère devra évaluer, en 1999-2000, sa capacité de traiter ces volumes accrus et devra peut-être demander des fonds supplémentaires.

Tableau 2-2 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Mainlevées traitées ¹	7 790	8 600	9 559	10 113	11 000
Documents de déclaration en détail traités ²	9 994	10 299	11 279	11 778	11 400
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées ³	1 759	1 879	1 858	1 776	1 700
Expéditions par service de messagerie dédouanées ⁴	5 971	7 113	8 208	8 639	9 500
Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur de moins de 20 \$ ⁵			12 813	13 955	12 500
1	Expéditions commerciales arrivant par les modes route, air, rail et maritime pour lesquels la mainlevée a été présentée.				
2	Formulaires de déclaration en détail des douanes (B3) traités.				
3	Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.				
4	Expéditions par service de messagerie dédouanées, de plus de 20 \$ et de moins de 1 600 \$.				
5	Nouvel indicateur introduit en 1998-1999.				

L'appréciation et le rajustement servent à examiner des documents de déclarations en détail afin d'assurer l'intégrité des données des programmes commerciaux, telles que le classement tarifaire, l'origine et la valeur. Le nombre de documents que les importateurs ont présentés au Ministère pour toutes les marchandises importées a augmenté depuis les deux dernières années, et le nombre de documents présentés pour corriger des données initiales a progressivement diminué, comme le montre le tableau 2-3.

Le processus commercial fait présentement l'objet d'une étude dans le cadre du Projet de la gestion du rendement pour veiller à ce que les indicateurs de rendement reflètent les méthodes de travail actuelles du Ministère, à savoir les vérifications périodiques au lieu de l'examen de toutes les transactions.

Tableau 2-3 : Appréciation et rajustements

(en milliers)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Documents de déclaration en détail	9 994	10 299	11 279	11 778	11 400
Déclarations de marchandises présentées ¹	24 860	27 937	31 309	34 308	33 947
Déclarations de marchandises renvoyées à un agent des SAPC en vue d'un examen ²	1 816	1 685	1 191	n/d	n/d
Rajustements traités ³	367	307	268	206	295
¹	Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents de déclaration en détail.				
²	Cet indicateur n'est plus valide depuis la mise en oeuvre de la simplification du Tarif et de la vérification périodique. Environ 12 000 déclarations de marchandises continueront d'être sélectionnées à titre obligatoire ou pour la correction des erreurs de validation.				
³	Comprend les appels, provenant soit de l'importateur en vue d'un rajustement (remboursements, changements non payant, modifications volontaires), soit des rajustements des douanes, et toutes les demandes et les certificats de drawback.				

2. Situer les processus administratifs et la prise des décisions plus près des points de prestation du service

Afin de situer les processus administratifs et la prise de décisions plus près des points de prestation du service, un cadre pour la prestation du service a été élaboré en 1998-1999. Ce dernier vise à aider les gestionnaires de première ligne à prendre des décisions uniformes pour la prestation de service grâce à l'utilisation de critères nationaux servant à évaluer les options de service. De plus, dans le cadre de la phase II de la Stratégie sur les services de remplacement dans les bureaux intérieurs, le Ministère continue de réviser les activités de la charge de travail dans les petits bureaux intérieurs afin d'en améliorer l'efficacité, de rationaliser les ressources et d'optimiser l'utilisation de la technologie.

3. Utiliser les techniques de la gestion des risques pour faciliter la circulation des biens et des personnes tout en accroissant les efforts de protection

Le programme CANPASS a été créé pour accélérer le mouvement des grands voyageurs représentant un faible risque et il a remporté un franc succès dans le mode routier. CANPASS a été mis à l'essai en 1996-1997, et 80 000 grands voyageurs l'avaient alors utilisé. En 1998-1999, près de 1,1 million de voyageurs ont emprunté les voies réservées CANPASS—autoroutes. Ce volume devrait augmenter à chaque année. Compte tenu du succès remporté, nous étendons CANPASS à d'autres modes de transport, soit les aéronefs privés et les embarcations.

On utilise de plus en plus la prestation de service par voie électronique afin de traiter davantage d'expéditions commerciales à faible risque et de réduire le temps accordé au dédouanement des marchandises. Au cours de l'exercice, le Ministère a considérablement investi afin d'améliorer le rendement du système de mainlevée. Par conséquent la participation des clients au processus de mainlevée électronique est passée de 35 % du nombre total de mainlevées des expéditions commerciales à 51 %. De plus, le Système de mainlevée automatisée a traité plus de 13,4 % des mainlevées des expéditions commerciales par voie électronique, sans la moindre intervention humaine. Ce pourcentage devrait passer à 40 % ou plus avant la fin de 1999-2000. L'initiative vise à réduire le temps de traitement et à redistribuer les ressources dans les secteurs où le risque est élevé.

4. Élaborer, publier et afficher des normes de service visant tous les secteurs de programme afin que les clients sachent quels services ils peuvent s'attendre de recevoir

Des normes ont été adoptées dans la filière des voyageurs et elles sont maintenues. Des normes ont maintenant été adoptées à l'échelle nationale dans tous les bureaux automatisés du secteur commercial. Par exemple, un temps de traitement de 45 minutes pour l'échange de données informatisées a été établi en 1998-1999, et ce temps a été respecté dans près de 86 % des cas.

Améliorer notre approche d'observation :

1. Mettre au point une stratégie d'observation exhaustive en 1998-1999, dans le but d'avoir une approche globale à l'égard de l'observation, de la validation et de l'exécution

Afin d'améliorer les efforts d'observation et de contribuer à la priorité du gouvernement visant à protéger les collectivités, un cadre de stratégie pour l'observation a été élaboré en 1998-1999. Cette stratégie repose sur un plan pluriannuel qui définit les priorités de

l'observation dans tous les secteurs du programme des douanes et de l'administration des politiques commerciales, notamment les activités visant à déceler la contrebande. Les priorités seront liées aux risques pour la société, l'économie, la santé et autres.

En plus de l'élaboration de ce cadre, 109 vérifications périodiques ont été exécutées afin d'appuyer le renforcement de l'observation des politiques commerciales. Cette observation est indispensable pour les entreprises, les travailleurs et l'ensemble de l'économie canadienne, à une époque où un emploi sur trois est relié aux échanges commerciaux.

Afin d'améliorer la capacité d'exécution tout en rehaussant le service, le Ministère a procédé à l'installation d'une meilleure technologie d'inspection dans 22 postes frontaliers terrestres en région éloignée.

Les équipes d'intervention mobiles et les équipes d'examen des bateaux ont continué d'obtenir de bons résultats. En 1998-1999, plus de 6 000 saisies de drogue ont été effectuées, de même que plus de 8 000 saisies d'autres marchandises de contrebande comme le tabac, l'alcool et les bijoux, d'une valeur totale de plus de 317 millions de dollars (voir le tableau 2-4).

Tableau 2-4 : Contrebande

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel ² 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Valeur des saisies de marchandises de contrebande ¹ (en milliers de dollars)	1 002 000	694 000	534 725	317 900	800 000
1	Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.				
2	La valeur des saisies exécutées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie en raison de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles utilisent des méthodes plus sophistiquées dans leurs efforts de contrebande et qu'elles utilisent davantage les complots internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.				

Les dispositions législatives concernant les pouvoirs conférés aux agents ont reçu la sanction royale en 1998-1999. La mise en oeuvre de ces dispositions fournira aux agents des douanes désignés des pouvoirs accrus pour procéder à des détentions et à des arrestations en vertu du *Code criminel*. La formation sur la sécurité personnelle pour les inspecteurs a débuté à la fin de 1998-1999, en vue de la mise en oeuvre de cette initiative.

Le programme Nos enfants disparus regroupe Revenu Canada, la GRC, Citoyenneté et Immigration et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international dans un partenariat visant à retrouver les enfants disparus et à les ramener à leurs parents ou à leurs tuteurs légaux. À la fin de 1998-1999, 815 enfants, dont 441 enfants américains, ont été retrouvés à la frontière canadienne.

Le Ministère reste vigilant afin de s'assurer que les pratiques commerciales déloyales utilisées par d'autres pays sont relevées et éliminées afin de protéger l'industrie canadienne. Par exemple, depuis l'automne 1998, des représentants de l'industrie sidérurgique du Canada se sont fortement opposés à l'essor remarquable des importations d'acier à faible prix provenant de diverses sources. Le Ministère a vite donné suite aux plaintes qu'il a reçues et a lancé trois enquêtes afin de protéger l'industrie le plus rapidement possible. Le Tribunal canadien du commerce extérieur a depuis reconnu qu'un dommage existait dans les trois cas. Le tableau 2-5 comprend ces enquêtes.

L'un des aspects de notre mandat est l'élaboration et l'administration d'un cadre législatif et de politiques d'interprétation connexes qui contribuent à l'efficacité et à la souplesse d'exécution des douanes et de l'administration des politiques commerciales. Cet aspect contribue à la compétitivité et à la protection de l'industrie canadienne, ainsi qu'à la promotion des investissements étrangers afin de stimuler la croissance du secteur privé.

Tableau 2-5 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Plaintes LMSI des industries canadiennes ^{1 (a)}	24	19	26	36	24
Enquêtes LMSI (nombre de pays) ^{2 (a)}	n/d	7	6	13	15
Mesures LMSI (nombre de pays) ^{3 (b)}	n/d	22	30	35	46
Interprétations de la politique d'établissement de la valeur	127	90	84	n/d ⁴	44 ⁴
Interprétations du classement tarifaire et de la politique	12 569	9 567	12 191	9 275	10 760
Appels des décisions relatives au Tarif, à l'établissement de la valeur et à la LMSI	9 348	5 162	3 390	637 ⁵	4 300 ⁵
1	Les chiffres concernant la LMSI (<i>Loi sur les mesures spéciales d'importation / antidumping</i>) comprennent les demandes initiales et les plaintes officielles qui donnent lieu ou non à une enquête. Des plaintes en vertu de la LMSI peuvent être déposées lorsqu'un fabricant canadien croit que des importations subventionnées ou faisant l'objet de dumping lui cause un dommage. Le nombre de plaintes varie généralement selon l'état de l'économie canadienne. Il est difficile de prévoir le nombre réel avec précision.				
2	Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre s'il fait l'objet de plus d'une enquête.				
3	Nombre de nouvelles enquêtes. Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre si plus d'une mesure LMSI/antidumping a été prise à son endroit.				
Notes :	(a) Les prévisions pour 1998-1999 ont été établies selon le nombre de pays faisant actuellement l'objet d'une plainte LMSI, lesquelles devraient normalement donner lieu à une enquête. Cependant, les cas qui ont été entrepris, malgré leur complexité, visaient moins de pays que prévu.				
	(b) Le nombre de pays faisant l'objet d'une enquête est inférieur aux prévisions initiales, en raison de l'annulation de certaines mesures LMSI par le Tribunal canadien du commerce extérieur.				
4	Un nouvel indicateur est en pleine élaboration dans le cadre du Projet sur la gestion du rendement des Douanes et de l'administration des politiques commerciales.				
5	L'écart est lié au transfert des appels des décisions relatives au Tarif et à l'établissement de la valeur à la Direction générale des appels. Cependant, les résultats réels pour 1998-1999 comprennent les cas liés au Tarif qui étaient en cours et qui ont été réglés par les Douanes et l'administration des politiques commerciales.				

Le tableau 2-6 montre les excellents résultats obtenus pour les appels traités par les Douanes et l'administration des politiques commerciales. En 1998-1999, 100 % des décisions ministérielles liées aux appels LMSI ont soit été acceptées par le client (98,6 %), soit été maintenues par un tribunal extérieur (1,4 %).

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

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel ² 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Acceptées (%)	93,9	96	95,7	98,6	96,0
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	2,8	2,8	3,0	1,4	2,0
Annulées par un tribunal extérieur (%)	3,3	1,2	1,3	0,0	2,0
1	Comprend les décisions dont on peut appeler à un organisme extérieur lorsque la décision définitive du Ministère ne correspond pas entièrement à l'affirmation de l'appelant.				
2	Les Douanes et l'administration des politiques commerciales ne tiennent plus compte de cet indicateur pour les appels des décisions relatives au Tarif et à l'établissement de la valeur, car ces derniers relèvent maintenant de la Direction générale des appels.				

Régime de sanctions administratives pécuniaires

L'équité est essentielle au maintien et à l'amélioration de l'observation volontaire de la loi, des règlements, des accords commerciaux et des autres instruments qu'administre le Ministère. Un aspect de l'équité consiste à s'assurer que les sanctions imposées pour des infractions sont raisonnables, qu'elles correspondent progressivement à la gravité de l'infraction et qu'elles dissuadent la récidive dans les cas d'inobservation délibérée. Le Ministère a, par conséquent, continué ses activités liées au Régime de sanctions administratives pécuniaires. Cette initiative se poursuivra jusqu'en 2001-2002 et fait partie intégrante du *Schéma directeur des douanes*, en vue de la mise en oeuvre éventuelle d'un régime de sanctions, puis de son automatisation.

2. Introduire une solution au prédédouanement des importations commerciales pour faciliter les activités du contrôle à l'importation à certains endroits où il y a congestion de la circulation

Les progrès des initiatives lancées sous les auspices de l'Accord du Canada et des États-Unis sur leur frontière commune se poursuivent. Le Parlement a approuvé le projet de loi S-22, la *Loi sur le précontrôle*. Cela permettra aux voyageurs qui se rendent aux États-Unis et qui passent par un aéroport canadien de se rendre directement à l'installation américaine de précontrôle sans subir une inspection des douanes canadiennes, offrant ainsi un seul point de service. Ce processus permettra aux agents de précontrôle américains d'administrer (selon les limites prescrites) leurs programmes sur le territoire canadien. Ce concept pourrait également s'étendre au prédédouanement du fret commercial aux postes frontaliers, aéroports et centres ferroviaires intérieurs où il y a congestion. Comme première étape vers la réalisation de cet objectif, un centre de

traitement des véhicules utilitaires est en construction à Fort Erie, où les routiers pourront vérifier si leurs documents sont conformes avant de se présenter aux douanes américaines. Le centre devrait ouvrir ses portes en novembre 1999 et permettra d'alléger la congestion de la circulation. Ainsi, les exportateurs canadiens bénéficieront d'un délai de traitement plus court et d'une diminution des coûts. Le Canada et les États-Unis examinent actuellement des solutions à long terme en matière de précontrôle.

Définir l'orientation future des douanes :

Entamer des consultations en avril 1998 avec des entreprises nationales et d'autres intéressés, en vue de dresser un schéma directeur des douanes et de décrire et partager la vision des douanes pour le millénaire

À partir des succès obtenus dans le passé et de la vision après l'an 2000, le *Schéma directeur des douanes et de l'administration des politiques commerciales : un document de travail* a été élaboré et publié en octobre 1998. Le Schéma directeur expose l'orientation générale des douanes et de l'administration des politiques commerciales qui vise à atteindre quatre objectifs : un service amélioré, un meilleur taux d'observation, une protection accrue et une augmentation de l'activité internationale. Cette orientation porte sur les diverses options de service, les améliorations apportées aux processus, les initiatives liées au commerce électronique et diverses possibilités d'investissement dans la prestation de services automatisés.

Les consultations publiques sur le document de travail se sont terminées comme prévu au printemps 1999. Le processus de consultation a permis à la collectivité, aux parties intéressées et aux employés de confirmer l'orientation et les priorités du programme. Il a permis de conclure, sans l'ombre d'un doute, que la collectivité souhaite la rationalisation du processus des formalités douanières pour les personnes et les marchandises à faible risque. Il a également conduit à l'élaboration du concept de l'autocotisation des douanes, une approche fondée sur la vérification et la création d'un profil qui offrirait une mainlevée rationalisée, de meilleurs délais pour la déclaration en détail et l'utilisation des systèmes des entreprises pour la déclaration de données commerciales.

Un rapport de consultation, publié le 30 juin 1999, tient compte des commentaires reçus sur les priorités du programme. Un plan d'action pour la mise en oeuvre de ces priorités paraîtra plus tard en 1999.

Consolider nos relations internationales :

1. Faciliter la collaboration intergouvernementale dans l'application des politiques commerciales

Le Ministère collabore toujours étroitement avec plusieurs autres ministères fédéraux, notamment : l'Agence canadienne d'inspection des aliments, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Santé Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, la Garde côtière canadienne, ainsi que Pêches et Océans, pour l'administration de divers règlements relatifs à leurs programmes respectifs.

Par exemple, dans le cadre d'une initiative de services conjoints avec Environnement Canada en ce qui a trait à la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES), 13 agents des douanes ont reçu une formation spécialisée pour leur permettre d'accomplir certaines fonctions des inspecteurs de la faune d'Environnement Canada. On a commencé à planifier la mise en oeuvre progressive de cette initiative à l'échelle nationale, ce qui permettra de faire progresser le guichet unique et d'améliorer l'efficacité de la prestation des programmes du gouvernement à la frontière.

La mise en oeuvre de la *Loi sur les armes à feu* se poursuit. Des politiques, une procédure et des lignes directrices ont été publiées sur le passage des personnes et de leurs armes à feu à la frontière. Les importateurs et les courtiers peuvent transmettre, grâce à l'échange de données informatisées, des renseignements pour la mainlevée de certaines marchandises en ce qui a trait aux exigences d'autres ministères fédéraux et, depuis juin 1999, on utilise une nouvelle banque de données pour assurer le suivi des mainlevées reçues des autres ministères. Il y en a maintenant 34 courtiers participants, en plus des 29 autres qui se sont inscrits auprès du Ministère.

Le Ministère participe également activement à des partenariats avec d'autres paliers de gouvernement. Par exemple, en 1998-1999, des négociations avec la Colombie-Britannique et l'Ontario ont conduit à des ententes sur le recouvrement de la TVP à la frontière. Ces ententes éliminent le dédoublement des services fédéraux et provinciaux, ce qui se traduit par une réduction du coût d'ensemble des services gouvernementaux et par des économies pour le public.

Afin de bien gérer l'accroissement des activités internationales et d'offrir une approche « canadienne » intégrée, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et Revenu Canada ont créé un comité de travail permanent chargé de partager l'information et de se consulter sur les priorités et les initiatives de chaque ministère, telles que le *Schéma directeur des douanes* et la *Convention de Kyoto*; de chercher à résoudre les questions qui touchent les deux ministères; et de relever des domaines de collaboration et de partenariats pour favoriser les programmes de chacun et l'orientation plus générale du gouvernement.

Le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de la simplification et de l'harmonisation des données et des processus internationaux. Au cours de 1998-1999, le G7 a fait d'importants progrès dans l'établissement de données communes en matière d'importation et d'exportation, et il procède maintenant à l'élaboration de messages communs pour l'échange de données informatisées. Le projet pilote du prototype d'automatisation des échanges commerciaux nord-américains (PAECNA), qui devait débiter en janvier 1999, a été remplacé par un essai pilote du G7 à la suite des consultations avec les partenaires de l'APEC et du G7. Les données et les messages relatifs à l'importation élaborés par un groupe du G7 seront mis à l'épreuve dans le cadre d'un essai pilote du G7 prévu à la fin de 2000. Cet essai se fondera sur les leçons apprises pendant le projet pilote PAECNA. Il en résultera une harmonisation des données et des messages et une normalisation des exigences qui apporteront aux exportateurs des avantages, notamment une réduction dans la complexité, les délais de traitement et les coûts.

2. Rechercher, à l'échelle internationale, des occasions « d'exporter » les meilleures pratiques au profit des exportateurs nationaux

Dans sa quête d'un rôle de leadership plus visible dans les relations commerciales internationales, le Ministère appuie activement de nombreuses initiatives économiques et commerciales dans des tribunes internationales comme ALENA, le forum de Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), le G7, l'Accord de libre-échange des Amériques et l'Organisation mondiale des douanes.

Revenu Canada continue d'influencer, grâce au partage des « meilleures pratiques », l'orientation que prennent les administrations douanières étrangères en ce qui a trait aux exigences à l'égard des exportations canadiennes. Sous l'égide de l'APEC et avec le financement du Secrétariat de l'APEC, le Ministère a formé des représentants de l'APEC provenant du Chili, de la Thaïlande, de l'Indonésie, des Philippines, de la Malaisie et du Brunei sur la méthode canadienne pour l'administration du Code de valeur en douane. Cette formation a été conçue et élaborée par le Canada, en collaboration avec l'Australie et les États-Unis, sous forme de trois modules de formation avancée. Le Canada a également influé sur l'élaboration d'un manuel de procédures pour le service douanier du Chili en vue de l'administration de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili. Il fournit sur le site Web des Douanes – ALENA des renseignements sur l'administration de l'ALENA et incite les clients du secteur privé et les partenaires à faire pression afin que d'autres administrations douanières offrent un processus plus simple. En dernier lieu, dans le cadre de la Conférence des chefs des administrations douanières, il a aidé le Mexique à élaborer un programme en deux étapes pour le dédouanement des marchandises.

Validation et exécution

Description

L'objectif du secteur d'activité Validation et exécution est de rehausser le niveau d'observation des lois appliquées par le Ministère. À cette fin, il fournit de nombreux services, y compris :

- les examens, les vérifications et les enquêtes visant à accroître l'observation des lois de l'impôt sur le revenu et de la TPS;
- les enquêtes destinées à assurer l'observation des lois relatives aux douanes;
- les activités de validation et d'exécution au plan international, y compris l'application des conventions fiscales internationales;
- la diffusion de l'information aux contribuables pour encourager l'observation;
- les recherches sur l'observation afin de permettre un meilleur ciblage et des stratégies améliorées pour contrer l'inoobservation;
- l'administration du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE), du crédit d'impôt pour services reliés à la production cinématographique et du programme des actions accréditatives.

Renseignements financiers

Validation et exécution	1998-1999
Dépenses prévues	554 500 000 \$
Dépenses réelles	600 300 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que la mise en oeuvre du budget fédéral et le report du budget de fonctionnement; d'autres coûts de fonctionnement dont ceux du Traité entre le Canada et les États-Unis (4^e Protocole) et de l'Observation améliorée relativement à la taxe de vente harmonisée. De plus, les répercussions qu'ont entraînées des nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont prises en compte dans les dépenses réelles.

Aperçu du rendement

Pour ce secteur d'activité, Revenu Canada s'est engagé, dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999, à apporter des améliorations dans trois principaux domaines : moderniser de la prestation des services; améliorer notre approche d'observation; et consolider nos relations internationales.

Malgré le fait que la demande de services directs à la clientèle dans d'autres secteurs d'activité a nécessité une réaffectation des ressources au détriment de ce secteur

d'activité, les objectifs de rendement opérationnels ont été réalisés ou dépassés dans presque tous les programmes.

En 1998-1999, le total des incidences fiscales des activités d'exécution a été de 5,5 milliards de dollars, bien au-delà de notre objectif de 5,3 milliards de dollars et près de notre objectif de 5,7 milliards de dollars pour 2000-2001. Nous sommes en bonne voie de réaliser notre objectif avant la date prévue, malgré le fait que le niveau de ressources a été inférieur à ce qui était prévu. Même si nous avons continué d'éprouver des difficultés à embaucher et à retenir des employés qualifiés pour la vérification dans certains bureaux, nous avons tout de même réussi à vérifier presque 50 000 dossiers de plus que prévu.

Nous avons amélioré considérablement l'orientation du service à la clientèle du programme de crédits d'impôt pour la RS&DE, tout en renforçant de façon simultanée l'intégrité du programme. Nous avons continué, en misant sur les bonnes relations existantes avec les autres ministères et les provinces, à nous attaquer énergiquement à l'économie clandestine grâce à la mise en oeuvre de nouvelles mesures et à l'élargissement des pratiques éprouvées.

Au niveau international, nous avons fait la promotion d'un éventail de politiques et de mesures administratives qui sont vitales au maintien de l'intégrité du régime fiscal du Canada en regard de la mondialisation et des progrès technologiques, comme le commerce électronique et Internet, et nous y avons apporté notre contribution.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le point sur les différents engagements

Moderniser la prestation des services :

Administrer efficacement le programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) en accélérant les paiements, en offrant une plus grande certitude, en améliorant l'uniformité et en réduisant les coûts de l'observation et les formalités administratives

Le programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) permet à des demandeurs admissibles de recevoir des crédits d'impôt pour aider à financer les travaux de recherche. Afin d'accélérer les paiements, d'offrir une plus grande certitude, d'améliorer l'uniformité et de réduire les coûts de l'observation et les formalités administratives, le Ministère a lancé plusieurs nouvelles

initiatives basées sur une approche davantage axée sur le client pour le programme de RS&DE, y compris :

- l'instauration d'un processus d'examen préliminaire des projets, avant que les crédits d'impôt ne soient demandés;
- la mise en place d'un service de chargés de compte, où un conseiller scientifique particulier assume la responsabilité continue afin de faciliter les demandes de crédit d'impôt pour la RS&DE de l'entreprise;
- la dotation de postes de spécialiste national du secteur de la technologie afin d'améliorer les relations avec les secteurs industriels et de cerner et atténuer les préoccupations des industries.

De nouveaux outils de gestion du risque sont utilisés pour évaluer les antécédents d'un demandeur et aider à déterminer les demandes qui devraient être acceptées, tout en réduisant au minimum les interventions du gouvernement dans les opérations des demandeurs.

À l'heure actuelle, environ 11 500 entreprises canadiennes demandent plus de 1,3 milliard de dollars en crédits d'impôt à l'investissement chaque année par l'entremise du programme du crédit d'impôt pour la RS&DE. Les demandes des petites et moyennes entreprises représentent environ les trois quarts du nombre total de demandes, et ces participants reçoivent environ 35 % de la valeur des crédits accordés dans le cadre du programme.

Le Ministère établit des partenariats plus solides avec l'industrie, en tenant des consultations auprès des organisations industrielles et leur donnant l'occasion de contribuer à l'élaboration des normes de rendement, des exigences en matière de documentation, et de l'interprétation des critères liés à l'admissibilité scientifique dans la mesure où ceux-ci s'appliquent au programme du crédit d'impôt pour la RS&DE. Une conférence sur l'Élaboration de partenariats, tenue en juin 1998, a réuni des représentants du gouvernement, d'associations et d'entreprises pour élaborer des solutions réelles aux questions en jeu. Un plan d'action a été dressé et sa mise en oeuvre progresse bien. Ce plan comporte trois différences fondamentales quant à la façon dont le programme est planifié et géré :

- le programme sera beaucoup plus axé sur le client, pour ce qui est de ses activités quotidiennes;
- grâce à une collaboration étroite avec l'industrie, les stratégies et l'orientation future du programme seront adaptées aux besoins des entreprises canadiennes;
- grâce à des communications améliorées, les clients comprendront mieux comment le programme fonctionne et comment ils peuvent s'assurer d'un plein accès aux avantages. Afin de stimuler davantage les échanges sur la RS&DE, le Ministère étudie un système de rétroaction afin de surveiller les différends et d'évaluer la satisfaction des clients. Un programme conjoint de formation pour l'industrie et Revenu Canada est en élaboration pour informer les participants, en temps opportun, des techniques de vérification, des questions clés, des normes et des lignes directrices.

Améliorer notre approche d'observation :

1. Stimuler la confiance du public dans l'équité, l'intégrité et l'efficacité du régime fiscal canadien en encourageant l'observation volontaire et en veillant à ce que les contribuables paient leur juste part d'impôt; le Ministère examinera les tendances en matière d'inoobservation pour mesurer le rendement

Stratégie en matière d'observation

Le Ministère a publié le document *Observation : de la vision à la stratégie* en mars 1997 pour décrire son approche en matière d'observation, les questions émergentes et les défis qui sont relevés. La stratégie continue d'être mise à jour et élargie pour faire en sorte qu'elle demeure pertinente et efficace. Elle met l'accent sur un équilibre approprié entre le service, la sensibilisation et l'exécution pondérée; équilibre qui est continuellement adapté selon l'évolution du contexte opérationnel. D'importants facteurs influant sur la stratégie actuelle comprennent :

- l'analyse des résultats de recherches sur les tendances sociales et économiques qui affectent l'observation;
- les percées continues quant aux techniques de gestion et d'évaluation des risques (p. ex. la détection des revenus déclarés en partie seulement) pour aider à mieux cibler les secteurs à risque élevé;
- les recherches et l'analyse des répercussions, sur l'observation, des initiatives en matière de service et d'information;
- les répercussions technologiques en matière d'observation du commerce électronique;
- la restructuration de l'économie internationale résultant de la mondialisation;
- les résultats de consultations sur le Schéma directeur des douanes et la Stratégie en matière d'équité, ainsi que les travaux en cours liés à l'élaboration d'une stratégie de prestation des services.

Commerce électronique

Par suite de la diffusion du rapport sur le commerce électronique du Comité consultatif du Ministre en avril 1998, et de consultations menées auprès de 18 groupes et associations d'affaires et de cinq représentants provinciaux, quatre groupes de consultation techniques ont été mis sur pied pour conseiller le Ministère. Un communiqué diffusé en mai 1999 décrit le mandat et la composition de ces groupes.

Le Ministère travaille à accroître sa compétence en matière de vérification et d'enquêtes concernant les systèmes automatisés et l'information électronique. Sept profils de comptabilité ont été élaborés pour faciliter la vérification des systèmes automatisés et de l'information électronique, et un projet pilote pour un cours à des employés sur le commerce électronique a été élaboré et en est à l'étape de la validation.

Ciblage de l'économie clandestine

Depuis le lancement de l'initiative de ciblage de l'économie clandestine en 1993, environ 1 000 employés à temps plein ont été affectés à cette initiative. L'objectif général de l'initiative vise à accroître l'observation volontaire par la sensibilisation à l'économie clandestine et à son incidence sur les programmes gouvernementaux, à accroître la visibilité parmi les petites et moyennes entreprises où les transactions en argent sont courantes, et à élargir les programmes d'extension des services et d'information à l'intention des contribuables. Dans le cadre du programme d'extension des services, Revenu Canada a effectué 37 visites au sein des collectivités et a visité 5 824 entreprises.

Afin de maximiser l'incidence de ses activités en matière d'observation et d'être mieux en mesure d'évaluer cette incidence, le Ministère cible des secteurs particuliers où l'activité économique clandestine prévaut. Par exemple, la déclaration de renseignements à Revenu Canada s'améliore grâce à l'émission de feuillets de renseignements T4A par les ministères et organismes fédéraux relativement aux paiements contractuels effectués depuis le 1^{er} janvier 1998 et par les sociétés d'État pour les paiements contractuels effectués après le 1^{er} janvier 1999. Depuis le 1^{er} janvier 1999, les entrepreneurs doivent fournir des renseignements d'identification pour pouvoir passer un marché auprès des ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral.

Le système obligatoire de déclaration des paiements contractuels pour le secteur de la construction est en application pour les transactions commençant le 1^{er} janvier 1999. L'étalonnage du comportement en matière d'observation sera effectué au cours des futurs cycles de déclaration pour déterminer l'incidence du système de déclaration sur l'observation au sein du secteur. Les consultations auprès de l'industrie concernant la conception du système de déclaration se poursuivront en 1999-2000.

Revenu Canada continue de travailler en étroite collaboration avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour faire échec à l'économie clandestine. Des notes de service portant sur le partage de renseignements entre Revenu Canada et DRHC prévoient des possibilités accrues d'amélioration de l'observation.

Par suite du rapport du vérificateur général sur l'initiative de ciblage de l'économie clandestine, déposé en avril 1999, et de notre engagement envers le Comité des comptes publics en mai 1999, le Ministère a :

- augmenté le nombre de visites prévues au sein des collectivités à 60 pour 1999-2000, portant ainsi le nombre de visites à celui de 1995-1996 et de 1996-1997;

- continué de consulter l'industrie de la construction relativement à la mise sur pied du système de déclaration des paiements contractuels;
- continué d'établir des plans de recherche afin de mieux comprendre comment livrer le message sur les répercussions de l'économie clandestine;
- apporté des modifications à ses systèmes de déclaration pour pouvoir tenir compte des revenus bruts déclarés en partie seulement détectés par l'entremise de l'initiative de ciblage de l'économie clandestine;
- amorcé une étude pour explorer le potentiel d'expansion de ce type de déclaration aux activités régulières de vérification;
- commencé à examiner les options de déclarer les montants perçus par rapport aux impôts supplémentaires cotisés par l'initiative de ciblage de l'économie clandestine, ayant pour objet de faire toutes les modifications nécessaires aux systèmes en place en vue de l'exercice 2000-2001;
- transféré le programme de divulgations volontaires le 6 avril 1999 du Service des enquêtes, Direction générale de la validation, de l'exécution et des recherches sur l'observation, à la Direction générale des appels pour appuyer la perception du public relativement à l'impartialité et l'équité;
- planifié des consultations avec des intervenants internes et externes pour l'automne 1999 afin de clarifier et d'améliorer les règlements et le processus du programme de divulgations volontaires, et d'annoncer une nouvelle politique d'ici le 31 mars 2000.

Lutte contre l'évasion, la contrebande et la fraude

Étant donné la croissance des groupes de crime organisé à l'échelle internationale et la complexité croissante des contextes financiers, une division anti-évasion a été créée. Cette division coordonnera l'approche de Revenu Canada au problème de non-déclaration des revenus dans les économies illégales et quasi-illégales. En 1998-1999, la Division anti-évasion a accru la sensibilisation au sein du Ministère, d'autres ministères et organisations fédéraux ainsi que d'administrations fiscales étrangères afin d'améliorer le partage des pratiques exemplaires entre les groupes chargés du problème de l'évasion. L'ébauche d'une stratégie de lutte contre l'évasion, la contrebande et la fraude a également été rédigée.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* a été modifiée en août 1998 afin de permettre au Ministère de s'attaquer au problème croissant de l'abus et de la manipulation tant du système de remboursement de l'impôt sur le revenu que d'autres systèmes d'avantages sociaux administrés en vertu d'autres lois fédérales. Le fait pour une personne d'obtenir ou de demander un remboursement ou des crédits auxquels elle n'a pas droit ou d'obtenir ou demander un remboursement ou un crédit d'un montant supérieur au montant auquel elle a droit en vertu de la *Loi* constitue maintenant une infraction. Avant l'adoption de cette modification, cette charge de travail était renvoyée à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour le dépôt d'accusations en vertu du *Code criminel*.

Crime organisé

Le Ministère a participé à un groupe de travail avec des représentants du ministère des Finances, du Cabinet du solliciteur général, de la GRC, du ministère de la Justice, du Service canadien du renseignement de sécurité et de Citoyenneté et Immigration Canada. Ce groupe de travail était chargé de rédiger la nouvelle version de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité*. Le projet de loi pour modifier la loi doit être présenté à la Chambre des communes en 1999. Une fois adoptée, la loi exigera que les institutions financières fassent rapport des transactions suspectes à un organisme central d'information. Ces renseignements seront alors divulgués au Service des enquêtes de Revenu Canada, dans les cas de blanchiment d'argent, d'évasion fiscale ou d'évasion des droits de douane présumé.

L'objectif de cette initiative est de faire en sorte que les renseignements de base soient divulgués à Revenu Canada en même temps qu'ils sont divulgués à d'autres organismes d'exécution de la loi. La participation du Ministère au groupe de travail a permis à d'autres ministères et organismes de mieux comprendre comment Revenu Canada peut aider à combattre le problème du crime organisé. La mise en oeuvre doit avoir lieu au cours de l'été 2000.

Divulgations volontaires

Il y a eu un nombre accru de divulgations volontaires. Il y a eu 1 633 divulgations volontaires liées à l'impôt sur le revenu et à la taxe sur les produits et services (TPS) l'an dernier, comparativement 1 227 divulgations pour l'année précédente. Cela représente une augmentation considérable de 33 % (ou 303) des divulgations d'impôt sur le revenu et (103) des divulgations de TPS par rapport à l'année antérieure. Depuis avril 1999, le secteur d'activité des Appels assume la responsabilité des divulgations volontaires.

Impôt international

Les nouvelles dispositions législatives liées à la fixation des prix de cession interne ont obtenu la sanction royale le 18 juin 1999. Des consultations externes sur la circulaire d'information concernant les questions de fixation des prix de cession interne sont terminées, et une nouvelle circulaire devrait paraître à l'automne de 1999. Des ressources supplémentaires ont été affectées aux questions de fixation de prix de cession interne. Cette initiative compte trois composantes : l'établissement d'un programme d'aide à la fixation des prix de cession interne dans les bureaux des services fiscaux, la promotion d'Ententes anticipées en matière de prix de transfert (EAPT) et l'amélioration de l'échange de renseignements. Étant donné les nouvelles exigences en matière de déclaration, on prévoit une augmentation de la charge de travail de l'observation à l'échelle internationale relativement à la fixation des prix de cession interne.

En raison de l'augmentation des activités de vérification des transactions internationales, le Ministère fait actuellement face à d'importantes charges de travail pour des cas

d'EAPT, d'échange de renseignements et de double imposition. Les efforts consacrés à l'établissement des prix de cession interne relativement aux transactions internationales continueront de rehausser l'observation grâce à des moyens de rechange, comme le programme EAPT, et de réduire les effets de la double imposition sur les activités transfrontalières en améliorant le processus des autorités compétentes.

Les règles de déclaration des revenus de sources étrangères ont été mises en oeuvre à compter de l'année d'imposition 1998 pour renforcer le niveau d'observation des lois fiscales. Un plan d'action visant l'utilisation des renseignements obtenus en vertu des règles de déclaration des revenus de sources étrangères pour vérifier les cotisations établies par les contribuables eux-mêmes a été élaboré et est en voie d'être mis en oeuvre. Les premières dates d'échéance pour les déclarations de renseignements des fiducies non résidentes et des sociétés étrangères affiliées étaient le 30 avril 1998 et le 30 juin 1998, respectivement. La première date d'échéance pour la production des déclarations de placements immobiliers étrangers était le 30 avril 1999. Un système de rapports sur les placements étrangers est en élaboration pour l'exercice financier 2000-2001; il permettra d'évaluer l'initiative et de mesurer les changements en matière de vérification qui peuvent être attribués aux renseignements obtenus en vertu des exigences de déclaration des revenus de sources étrangères.

Le ministre des Finances a annoncé des modifications aux règles régissant les exigences de déclaration des biens pour les émigrants en octobre 1996. Il a ensuite invité le public à commenter les modifications législatives proposées avant la fin de mars 1999. La mise en oeuvre des modifications proposées concernant les règles de l'impôt sur le revenu régissant la migration des contribuables permettra de faire en sorte que les biens déménagés ou transférés du Canada par des émigrants soient dûment assujettis à l'impôt au Canada. Les changements proposés exigeront que les émigrants calculent leurs obligations fiscales comme s'ils avaient cédé tous les biens autres que les propriétés immobilières canadiennes d'une entreprise exploitée au Canada, la pension, d'autres droits concernant les revenus et certains autres biens, et soit paient l'impôt immédiatement, soit fournissent un cautionnement au Ministère. Ces changements exigeront également que tous les émigrants particuliers qui ont quitté le Canada après 1995 fassent rapport au Ministère de tous les biens évalués à 25 000 \$ ou plus, à l'exception des biens à usage personnel de moins de 10 000 \$. Le Ministère se prépare à mettre en oeuvre les changements proposés et à mener des activités de validation de l'observation après cotisation afin d'assurer le respect des nouvelles exigences. Jusqu'à présent, les modifications législatives n'ont pas été déposées à la Chambre des communes.

Par suite du rapport du vérificateur général déposé en décembre 1998 et de notre engagement envers le Comité des comptes publics en mars 1999, les mesures de dotation au sein de la Direction de l'impôt international ont été accrues. Le poste de directeur

général a été doté de façon permanente et un sous-directeur général a été nommé. Des concours pour doter des postes de directeur, de gestionnaire et d'agent sont en cours ou sont terminés. De plus, les mesures suivantes ont été prises :

- une étude démographique a été terminée en avril 1999;
- un processus d'élaboration de profils de compétence a été entrepris et devrait être terminé d'ici décembre 1999;
- un programme de recrutement et d'apprentissage a été mis en oeuvre et 40 employés ont été recrutés en mai 1999;
- des plans ont été mis en place pour le lancement, à l'automne 1999, d'un projet pilote du Programme de perfectionnement accéléré des vérificateurs.

2. Porter le total des incidences fiscales des activités d'exécution à 5,7 milliards de dollars d'ici 2000-2001

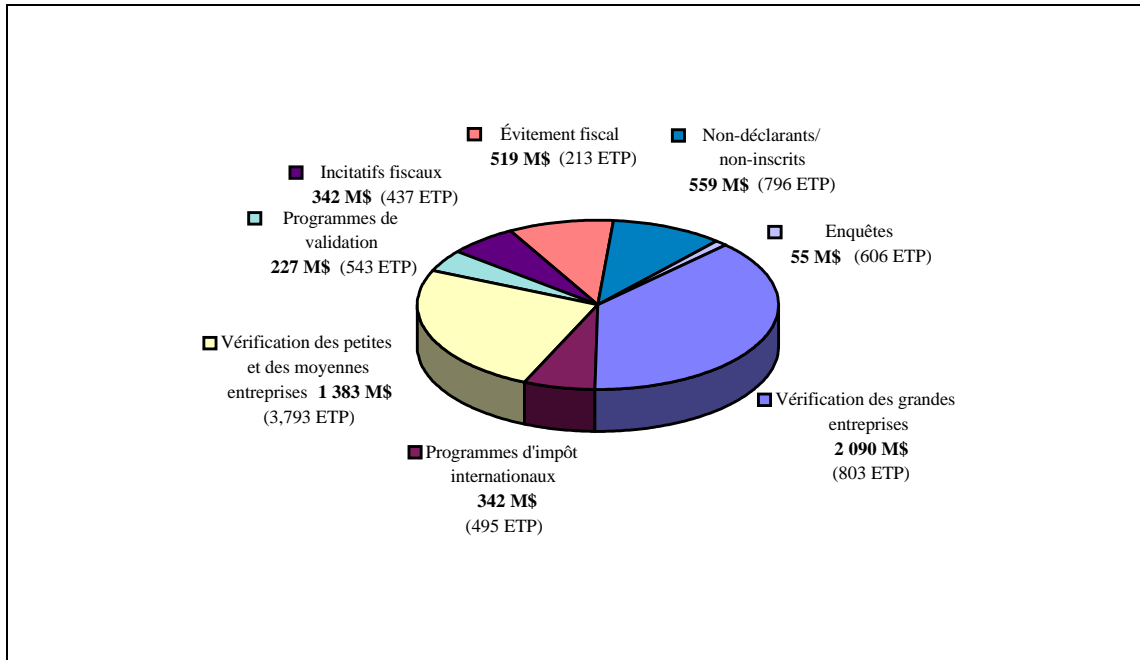
Augmentation de l'exécution

Le fait de hausser le taux de vérification des entreprises non constituées en société demeure un objectif hautement prioritaire pour Revenu Canada. Le Ministère veut faire remonter ces taux de vérification à leur niveau de la fin des années 1980, d'ici 1999-2000. Au cours des dernières années, des ressources supplémentaires ont été ajoutées pour atteindre cet objectif, en plus des améliorations continues dans notre capacité à détecter l'inobservation et d'un meilleur déploiement de nos ressources vers les secteurs à risque élevé. Les vérifications effectuées dans ce segment de la clientèle ont entraîné un total des incidences fiscales de 361 millions de dollars en 1998-1999. Cela représente une augmentation d'environ 28 % par rapport aux réalisations de 1997-1998. En dépit des difficultés continues ayant trait aux taux d'attrition élevés et la difficulté de recruter des vérificateurs qualifiés dans certains bureaux, Revenu Canada est confiant que les mesures prises jusqu'à maintenant donneront lieu à une amélioration continue et accélérée de la production des vérifications en 1999-2000. Les mesures prises comprennent des mesures de dotation plus énergiques, la réalisation d'un équilibre entre les vérifications à portée totale et celles à portée limitée, et l'élaboration d'outils plus sophistiqués comme le système de vérification sur ordinateur portable pour améliorer l'efficacité des vérificateurs.

Le Ministère continue à mener des vérifications combinées de TPS et de l'impôt sur le revenu auprès de petites entreprises. Dans le cas des entreprises de taille moyenne, les vérifications mettent généralement l'accent sur une taxe ou un impôt et un examen de l'observation de l'autre taxe ou impôt est effectué. Ces mesures ont permis d'améliorer la prestation des services aux contribuables et ont donné lieu à un meilleur niveau d'observation.

Le tableau qui suit illustre les sources du total des incidences fiscales produites en 1998-1999 par les principaux programmes de validation et d'exécution.

**Tableau 3-1 : Programme de validation et d'exécution —
Impôts et taxes fédéraux et provinciaux réels en 1998-1999 —
Total des incidences fiscales : 5,5 milliards de dollars ¹**



- 1 Le total des incidences fiscales comprend les impôts et taxes fédéraux et provinciaux (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral ou de taxe fédérale compensés ou réduits, les intérêts et pénalités, ainsi que la valeur actuelle des impôts et taxes futurs susceptibles d'être établis. Les recouvrements des programmes d'impôt internationaux ont été de 583 millions de dollars au total, si l'on inclut les recouvrements liés à l'aide fournie à d'autres programmes pour les vérifications d'opérations internationales.
- 2 Les ETP indiqués représentent les ressources des opérations directement liées aux activités de programme, à l'exclusion des ETP utilisés dans les programmes de soutien (comme les services d'évaluation) ou dans la prestation de services à d'autres secteurs de programme.
- 3 Les résultats des Enquêtes des douanes ne sont pas inclus. Voir le tableau 3-3.

3. Améliorer l'identification des personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui ne s'inscrivent pas aux fins de la TPS par une analyse et un rapprochement des données émanant de diverses sources; le rendement sera mesuré par les tendances dans les sommes recouvrées

Programme visant les non-déclarants et les non-inscrits

Le programme visant les non-déclarants et les non-inscrits utilise une approche plus stratégique pour mieux évaluer les impôts en jeu dans les segments de la population qui présentent des niveaux plus élevés d'observation. Des équivalents temps plein (ETP) supplémentaires ont été alloués à ce programme pour augmenter la quantité de travail effectuée sur des projets axés sur les segments relevés dans le cadre de l'initiative de ciblage de l'économie clandestine. Ces ressources étaient chargées d'obtenir un montant supplémentaire de 50 millions de dollars en cotisations d'impôt fédéral sur le revenu. Dix autres ETP ont été alloués pour poursuivre l'initiative de rapprochement en cours au Centre fiscal de Summerside.

L'initiative d'entrepôt de données a été réduite et remplacée par le Système intégré de mesure et d'évaluation de l'observation (COMPASS). Ce nouveau système consistera en une mémoire de données intégrées, un système d'évaluation des risques qui regroupe les risques selon divers secteurs de programme, une série d'outils analytiques en direct et un système de réalisation de la charge de travail de l'exécution. De plus, un système national de repérage des indices sera regroupé avec le COMPASS afin d'offrir un système intégré allant au-delà de la production de listes de contribuables contrevenants éventuels. Ce système permettra la sélection de la charge de travail qui touche les secteurs à risque élevé et facilitera l'analyse en direct des tendances en matière d'observation.

Lutte contre l'évitement fiscal

Pour relever le défi que représentent les questions émergentes d'évitement fiscal et les abris fiscaux abusifs, le Ministère identifie les questions systémiques et fait les recommandations voulues visant des modifications législatives. Le budget du 16 février 1999 prévoyait un impôt lié au fractionnement du revenu pour empêcher les particuliers à revenu élevé de réduire leurs impôts en fractionnant leur revenu avec des enfants mineurs. Le budget proposait également des sanctions au civil pour les particuliers ayant fait ou conseillé de fausses déclarations relativement au dossier fiscal d'un autre contribuable.

Entre 1997-1998 et 1998-1999, des ressources supplémentaires ont été allouées au programme d'évitement fiscal pour faire en sorte que le Ministère ait la capacité de réagir rapidement aux questions d'évitement fiscal. Revenu Canada continue de surveiller les activités générales de promotion et de vente liées aux abris fiscaux afin de relever et de vérifier les offres d'abri fiscal abusives. En raison de l'attention accrue accordée aux abris fiscaux et des changements apportés dernièrement aux textes de loi, les ventes d'abris

fiscaux ont chuté à 961 millions de dollars en 1998, comparativement à 1,463 milliard de dollars en 1997. L'attention accrue portée sur l'ensemble de l'activité d'évitement fiscal a permis de recouvrer 97 millions de dollars en impôt fédéral de plus que l'an dernier, portant le total à 358 millions de dollars en 1998-1999.

Le Ministère continue de contester les arrangements conçus pour contourner l'application des lois fiscales. L'application de la règle générale anti-évitement a été envisagée pour différents types de problèmes, comme les mécanismes de financement entre sociétés étrangères, les transferts de pertes entre parties sans lien de dépendance, l'évitement de l'impôt sur les grandes sociétés prévu à la partie I.3, les emprunts en devises faibles, les accords de cession-bail pour créer des déductions pour amortissement et l'exagération des dépenses de SR&DE admissibles au crédit d'impôt à l'investissement.

Le Ministère relève des arrangements conçus pour éviter la TPS. Par exemple, dans certains cas d'évitement, des individus utilisent leur statut d'exonération d'impôt pour acheter des biens comme des voitures pour une tierce partie. Du fait que l'on détecte ces cas et d'autres cas d'évitement de la TPS, on s'attend à ce que l'évitement de la TPS représente une partie plus importante de la charge de travail du programme à l'avenir.

Renforcer les partenariats

Une façon importante dont le Ministère améliore les processus est en établissant des partenariats. En 1998-1999, un protocole d'entente a été signé avec la GRC en vue du détachement d'employés de Revenu Canada aux groupes intégrés des produits de la criminalité partout au Canada. Les groupes réunissent des ressources liées à l'exécution, notamment la GRC, des représentants du ministère de la Justice, les corps de police provinciaux et municipaux et les enquêteurs judiciaires de Revenu Canada. Le mandat de cette initiative est le suivant : faire des enquêtes et obtenir la confiscation d'actifs non déclarés de particuliers dont la participation à des activités criminelles est connue, et veiller à ce que les criminels ne profitent pas de leurs activités illicites. Il faut par ailleurs veiller à ce que ces produits ne servent pas à faciliter la perpétration d'autres crimes. Les résultats initiaux du suivi des renvois des groupes intégrés indiquent une réussite manifeste. Au cours de la première année, cette initiative a donné lieu à des cotisations de taxes et impôts, de pénalités et d'intérêts de 13,8 millions de dollars et à des amendes de 70 800 \$.

Une relation étroite avec le ministère de la Justice est nécessaire pour avoir gain de cause dans les poursuites pour fraude fiscale de nature très technique et les contestations en vertu de la Charte, de nature tout aussi complexe. Cela a nécessité la création, au sein des bureaux régionaux de la Justice, d'unités juridiques chargées uniquement des questions fiscales. Deux de ces unités chargées des poursuites en matière fiscale sont actuellement en opération, et des unités semblables pourraient être créées dans tous les grands centres. L'existence de bureaux chargés des poursuites en matière fiscale permet de faire en sorte que les procureurs demeurent au courant des derniers progrès en ce qui concerne les lois influant sur les programmes d'enquête. Ils ont également pour mandat de veiller à ce que

les agents reçoivent tout le soutien nécessaire. Des présentations sur les fraudes sont données aux avocats et aux mandataires de Sa Majesté partout au pays pour les aider à mieux comprendre en quoi consiste les programmes de la Validation et exécution. Ces initiatives de formation, et d'autres, sont toujours bien reçues et seront élargies en 1999-2000.

Consolider nos relations internationales :

Partager des expériences et des pratiques exemplaires avec d'autres pays en prenant part à des échanges bilatéraux et multilatéraux et aux travaux d'organismes internationaux comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et la *Pacific Association of Tax Administration (PATA)*

La participation active du Ministère au Forum de gestion stratégique de l'OCDE a mené à l'élaboration et à la promotion des principes d'une bonne administration fiscale. En 1998-1999, le Ministère a également participé au Forum de l'OCDE sur les pratiques fiscales néfastes, qui a favorisé une approche uniforme quant à la façon de répondre aux paradis fiscaux en convenant de critères pour identifier les paradis fiscaux et d'une liste de pays correspondant à ces critères. On a également déterminé les changements devant être apportés aux lois et aux pratiques administratives qui permettraient à ces pays de ne plus faire partie de la liste des paradis fiscaux.

La promotion d'échanges multilatéraux de renseignements avec d'autres administrations fiscales a mené à une plus grande sensibilisation aux questions d'observation liées aux particuliers qui peuvent avoir réaffecté leurs revenus à d'autres administrations pour éviter de déclarer ces revenus au Canada. Le fait d'accroître la capacité d'identifier le revenu à l'échelle mondiale et de déterminer s'il est dûment déclaré non seulement influe sur l'observation volontaire des personnes ayant des intérêts à l'étranger, mais livre également un message d'équité à ceux qui respectent la loi au Canada.

De plus, les échanges multilatéraux de renseignements ont mené au partage des pratiques exemplaires relatives à l'équité, aux services à la clientèle, au recouvrement et aux études sur la gestion des risques. Ce processus permet aux administrations fiscales d'apprendre grâce aux réussites et aux échecs des autres pays.

Le Ministère entretient des relations continues avec de nombreux organismes mondiaux chargés des douanes afin de traiter des questions d'intérêt commun liées à l'exécution du mouvement de marchandises au-delà des frontières internationales. Le Canada compte plus de 65 conventions fiscales qui contiennent des dispositions visant l'échange de renseignements fiscaux. Grâce aux programmes d'échanges particuliers, spontanés et routiniers, Revenu Canada échange plus de 750 000 éléments d'information avec d'autres pays signataires.

En dernier lieu, le Ministère entretient des relations continues sur les questions de commerce électronique avec les cadres du ministère des Finances et des hauts

fonctionnaires d'autres pays par l'entremise de l'OCDE, du PATA et d'autres organisations internationales.

Sommaire des résultats des programmes

Le tableau 3-2 présente un sommaire des résultats des programmes, les principaux genres de charge de travail effectuée et l'ensemble des ressources utilisées pour la prestation des programmes de Validation et exécution en 1998-1999, avec des données comparables pour des années antérieures afin d'illustrer les tendances.

Tableau 3-2 : Sommaire des résultats des programmes

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Total des incidences fiscales (en millions de dollars) ¹	4 481,8	5 229,2	4 955,0	5 516,9	5 281,6
Principaux extrants					
(Charge de travail effectuée)					
Dossiers vérifiés	209 655	214 519	284 586	276 498	227 379
Déclarations de non-déclarants et inscriptions de non-inscrits	391 504	487 671	440 573	498 326	428 471
Enquêtes – Mesures d'exécution	2 098	2 194	2 492	2 151	2 160
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	238 903	269 924	254 459	240 682	297 160
Déclarations de non-résidents traitées	227 203	298 376	294 380	296 607	287 077
Impôt international – Autres extrants ²	31 030	33 568	38 248	506 322	361 452
ETP requis³	8 087	8 159	8 846	9 322	9 408
1	Total des incidences fiscales définies 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	Impôt international – Autres comprend les renoncations et dispositions des non-résidents, les demandes de renseignements et les rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt. Les demandes de renseignements et rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d'impôt sont consignés pour la première fois en 1998-1999. Il y a eu 321 870 demandes de renseignements, comparativement à une estimation de 225 000 demandes. Aucune incidence fiscale n'est inscrite pour cette source. Il y a eu 147 925 unités de retenue d'impôt, comparativement à une estimation de 99 113 unités, qui ont donné lieu à des recouvrements de 150,3 million de dollars.				
3	Les ETP requis représentent tous les ETP utilisés pour exercer les activités directes et indirectes.				
4	Les résultats du secteur des enquêtes des douanes ne sont pas inclus. Voir le tableau 3-3.				

Les résultats du secteur des enquêtes des douanes sont indiqués dans le tableau 3-3 ci-dessous.

Tableau 3-3 : Résultats des Enquêtes des douanes

Enquêtes des douanes	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Total des incidences fiscales (en millions de dollars)	59	24	46	140
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 419	1 497	1 080	948
Poursuites criminelles exécutées	144	227	248	213
Taux de réussite des poursuites	98 %	97 %	95 %	93 %
ETP utilisés	134	124	123	144

Recouvrement des recettes

Description

Le Recouvrement des recettes est un secteur d'activité qui a pour objectif de percevoir les impôts, les taxes, les prélèvements, les droits et d'autres montants tels que les cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi, et de faciliter l'observation des exigences de production et de versement pour tous les montants retenus ou perçus. Pour s'assurer que les clients remplissent leurs obligations et que tout le monde verse sa juste part, ce secteur d'activité administre également un éventail de services de recouvrement.

Ce secteur d'activité :

- perçoit les montants retenus à la source par les employeurs pour le compte de leurs employés, les soldes des cotisations ou des nouvelles cotisations pour l'impôt sur le revenu et la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ainsi que les prélèvements et les droits en souffrance;
- prend des décisions concernant le droit des particuliers aux prestations versées en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et rend diverses déterminations à la demande de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

Renseignements financiers

Recouvrement des recettes	1998-1999
Dépenses prévues	247 900 000 \$
Dépenses réelles	253 300 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que la mise en oeuvre du budget fédéral et le report du budget de fonctionnement. De plus, les répercussions qu'ont entraînées les nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont prises en compte dans les dépenses réelles.

Il convient de remarquer que, en raison des exigences du service à la clientèle dans d'autres secteurs, notamment les douanes et l'aide aux clients de l'impôt, certaines ressources ont été réaffectées du Recouvrement des recettes à ces autres secteurs. Des efforts sont déployés pour rétablir les niveaux de financement de manière à continuer d'accroître le rendement opérationnel.

Aperçu du rendement

Pour ce secteur d'activité, le Ministère s'est engagé, dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999, à apporter des améliorations dans quatre principaux domaines : moderniser la prestation des services, fortifier notre engagement envers l'équité, améliorer notre approche d'observation et consolider nos relations internationales. Grâce à une gestion prudente des programmes, le Ministère a optimisé le recouvrement des recettes et a fait en sorte que les particuliers obtiennent la protection et les prestations auxquelles ils ont droit en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Bien que les résultats opérationnels restent appréciables – les recettes perçues sont en hausse de 10 milliards de dollars et le total des recouvrements par ETP a augmenté, passant à 2,1 millions de dollars – le rendement est astreint aux limites financières. Néanmoins, un certain nombre de mesures ont été prises pour optimiser le rendement opérationnel et garantir l'utilisation la plus efficace et la plus efficiente possible des ressources.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport des plans et des priorités (RPP). Veuillez noter que les tableaux 4-1 à 4-9 (sauf 4-3 et 4-8) montrent des mesures de rendement autres que celles incluses dans le RPP de 1998-1999; ils ne comprennent donc pas de prévisions.

Le point sur les différents engagements

Moderniser la prestation des services :

Offrir plus d'options sous forme électronique à un vaste éventail d'utilisateurs et d'utilisateurs éventuels comme les employeurs, les spécialistes en déclarations, les comptables et les développeurs de logiciels

Pour amoindrir les formalités administratives imposées aux petites entreprises, Revenu Canada a encouragé les employeurs à utiliser les *Tables sur disquette*, un outil électronique de calcul des retenues sur la paie. Ce programme informatique calcule les retenues sur la paie et donne aux employeurs un accès facile à divers renseignements, y compris sur le calcul et la présentation de la paie des employés, le calcul des avantages imposables relatifs à l'utilisation d'une automobile, et l'effet des primes et des versements rétroactifs de salaire sur les gains assurables. Chaque année, le Ministère distribue aux employeurs près de 140 000 copies papier des *Tables sur disquette*, et 25 000 copies électroniques par Internet.

Fortifier notre engagement envers l'équité :

Stimuler la confiance du public dans l'équité, l'intégrité et l'efficacité du programme de recouvrement des recettes par l'application des dispositions du dossier Équité, qui permettent un allègement discrétionnaire des pénalités et des intérêts dans des circonstances extraordinaires

Le Ministère s'efforce de donner une réponse finale aux clients concernant les demandes relatives à l'équité dans un délai de quatre à six semaines suivant la réception de la demande, à la condition d'obtenir tous les renseignements à l'appui. Pour 1998-1999, près de 32 000 demandes ont été traitées, totalisant 66 millions de dollars (voir le tableau 4-1). Il convient aussi de remarquer que le taux des remises de dettes par rapport aux recettes nettes recouvrées est resté constant.

Les normes de service particulière concernant le délai de réponse aux demandes d'application des dispositions du dossier Équité (renonciation et annulation des intérêts et des pénalités) sont clairement indiquées dans la brochure et dans la circulaire d'information sur le Recouvrement des recettes.

Tableau 4-1 : Dettes auxquelles le Ministère a renoncé, par catégorie de recettes¹ (dossier Équité)

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu			
Impôt des particuliers	31 975	32 885	28 668
Impôt des sociétés	4 076	6 733	5 012
Retenues sur la paie	3 995	14 129	11 542
Autres ²	91	322	1 656
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé – impôt sur le revenu	40 137	54 069	46 878
En % des recettes nettes perçues	0,03 %	0,03 %	0,03 %
Douanes, accise, TPS et TVH	10 792	17 793	19 184
En % des recettes nettes perçues	0,04 %	0,06 %	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. Données non disponibles pour les années avant 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.		

Améliorer notre approche d'observation :

1. Continuer de maintenir les comptes débiteurs à un niveau ne dépassant pas 4 % des recettes brutes

Le Ministère a notamment pour mandat d'élaborer et de gérer les programmes relatifs au recouvrement de tous les impôts, droits, prélèvement et montants retenus ou perçus pour le compte de Revenu Canada. L'une des mesures de rendement utilisées est la comparaison avec le niveau de référence de 4 % des comptes clients par rapport aux recettes brutes, qui a été établi après consultation du Comité des comptes publics. Grâce à cette comparaison, on peut mesurer la capacité du Ministère à limiter ses comptes en souffrance par rapport à la totalité de ses recettes brutes annuelles. Malgré une hausse des gains de productivité au cours de l'exercice 1998-1999, le ratio des comptes clients aux recettes brutes s'élève à 4,2 % pour l'impôt sur le revenu et à 4,4 % pour l'ensemble des comptes débiteurs (voir le tableau 4-2).

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

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	%	Réel 1997-1998	%	Réel 1998-1999	%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé ²	6 952 046	100	7 617 820	100	8 137 480	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 387 751)	20,0	(1 522 527)	20,0	(1 627 496)	20,0
Provision pour créances douteuses	(556 853)	8,0	(632 946)	8,3	(627 637)	7,7
Valeur de réalisation estimée	5 007 442	72,0	5 462 347	71,7	5 882 347	72,3
Rentrées de recettes brutes	172 308 142		185 991 447		194 503 474	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,0 %		4,1 %		4,2%	
Douanes, accise, TPS et TVH						
Solde impayé	2 631 302	100	2 582 353	100	3 023 369	100
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(151 465)	5,8	(151 119)	5,8	(181 832)	6,0
Provision pour créances douteuses	(315 695)	12,0	(461 399)	17,9	(609 977)	20,2
Valeur de réalisation estimée	2 164 142	82,2	1 969 835	76,3	2 231 560	73,8
Rentrées de recettes brutes	52 185 616		58 785 629		61 359 424	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	5,0 %		4,4 %		4,9%	
Total du Ministère						
Solde total impayé	9 583 348		10 200 173		11 160 849	
Rentrées de recettes brutes	224 493 758		244 777 076		255 862 898	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,3 %		4,2 %		4,4%	
¹	Exclut les montants qui font l'objet d'une contestation ainsi que les recettes non fiscales à recevoir.					
²	Comprend les comptes clients du crédit d'impôt pour la recherche scientifique : 2,5 millions de dollars en 1998-1999, 5,2 millions de dollars en 1997-1998 et 13,3 millions de dollars en 1996-1997.					

Le Ministère poursuivra ses efforts en vue d'améliorer son rendement en prenant un certain nombre de mesures. Notamment, il demandera les ressources voulues pour faire face aux charges de travail croissantes. Il poursuivra ses consultations internes et externes sur la stratégie de recouvrement pour déterminer et partager les pratiques exemplaires. Il mettra à jour les politiques et les procédures de recouvrement, comme celles sur la consommation publique, les procédures en ligne, la délégation de pouvoir des gestionnaires, les modifications à la législation sur la faillite et le manuel des responsabilités du directeur. Il mettra l'accent sur la formation des employés, appliquera des stratégies pour réduire le roulement du personnel et réalisera des améliorations grâce à une meilleure utilisation de la technologie existante.

Restructuration du programme de recouvrement des recettes

Le Ministère a élaboré des plans d'activité à long terme dans la foulée des mesures prises en 1995 concernant la restructuration du programme de recouvrement des recettes. Le Centre d'appels national pour les recouvrements a commencé à traiter les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers et les comptes de TPS/TVH en 1997. Ce centre fonctionne à pleine capacité, et la technologie de traitement automatique des appels téléphoniques a remplacé les multiples échanges de correspondance qui prennent trop de temps. En outre, le Centre d'appels peut dorénavant compter sur un nouveau processus intégré de suivi grâce à des liens à un système d'établissement de profil de risque. Ce système utilise une technologie de cotation du risque permettant de déterminer les comptes en souffrance qui présentent les plus fortes possibilités de pertes. Ces comptes sont ensuite acheminés aux agents de recouvrement dans les bureaux des services fiscaux, pour un suivi approprié. Les tableaux 4-3, 4-4 et 4-5 montrent les résultats de ces mesures. Ces données indiquent également une croissance stable des charges de travail, de la valeur associée aux comptes et des soldes des comptes clients en fin d'année, nonobstant les améliorations du rendement du Ministère.

Tableau 4-3 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients dans les bureaux des services fiscaux ¹

	Réel 1995-96	Réel 1996-97	Réel 1997-98 ³	Réel 1998-99	Budget des dépenses 1998-99
<u>Ouvertures annuelles</u>					
Nombre de comptes	539 618	591 136	554 998	588 086	633 240
Total (en milliers de dollars)	6 554 694	7 261 064	7 061 566	8 407 336	7 778 233
<u>Fermetures annuelles</u>					
Recouvrements :					
Nombre de comptes	183 075	157 366	195 021	228 331	232 227
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	4 806 506	5 344 936	5 963 383	6 624 204	5 679 450
Autres fermetures : ²					
Nombre de comptes	296 395	389 263	296 932	338 878	348 339
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	1 129 397	1 500 402	1 083 041	979 627	1 593 504
Total des fermetures :					
Nombre de comptes	479 470	546 629	491 953	567 209	580 566
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	5 935 903	6 845 338	7 046 424	7 630 831	7 272 954
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	2 838	2 980	3 335	3 131	3 353 ⁴
Total des fermetures par ETP (Nombre de comptes)	169	183	148	181	173 ⁴
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 694	1 794	1 788	2 116	1 694 ⁴
¹	Exclut les activités du ministère du Revenu du Québec relatives à la TPS.				
²	« Autres fermetures » comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et ceux visés par diverses autres mesures d'exécution du travail pour les comptes.				
³	Le nombre d'ETP pour l'orientation opérationnelle des BSF a toujours été exclu du nombre réel et inclut dans les prévisions.				
⁴	La prévision initiale de 3 606 a été portée à 3 353 afin de refléter les investissements dans les initiatives de réingénierie stratégiques comme les centre d'appels de recouvrement, l'orientation opérationnelle des BSF et d'autres priorités ministérielles.				

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

Au 31 mars 1997 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 391,8	53,4	703,9	50,2	331,7	41,1	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
¹ Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.									

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'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.									

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 701,3	50,9	742,0	49,6	373,2	38,4	1 337,3	48,8	5 153,8
1 à 2 ans	979,6	18,4	104,3	7,0	170,4	17,5	259,0	9,5	1 513,3
2 ans et plus	1 631,2	30,7	650,1	43,4	429,3	44,1	1 143,4	41,7	3 854,0
Total au 31 mars 1999	5 312,1		1 496,4		972,9		2 739,7		10 521,1
¹ Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.									

**Tableau 4-5 : Distribution des comptes clients ¹ par échelle monétaire
(dollars) (pour les grandes catégories de recettes seulement)**

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

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.									

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins de 1 000 \$	297,5	5,6	13,7	0,9	20,7	2,1	76,5	2,8	408,4
1 000 à 9 999 \$	1 439,1	27,1	102,8	6,9	147,3	15,1	466,1	17,0	2 155,3
10 000 \$ à 49 999 \$	1 405,2	26,5	203,4	13,6	329,2	33,8	891,5	32,5	2 829,3
50 000 \$ à 99 999 \$	576,1	10,8	92,6	6,2	164,4	16,9	363,7	13,3	1 196,8
100 000 \$ et plus	1 594,2	30,0	1 083,9	72,4	311,3	32,0	941,9	34,4	3 931,3
Total au 31 mars 1999	5 312,1		1 496,4		972,9		2 739,7		10 521,1
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.									

Le tableau 4-6 montre les radiations par catégorie de recettes au cours des quatre derniers exercices. Les radiations représentent une réalité normale et prévue dans tout programme de comptes débiteurs et sont étroitement liées à l'âge des comptes, qui a une incidence sur la possibilité de recouvrement. En radiant un compte, on renonce à des recettes, et c'est là un outil de derniers recours pour régler les soldes en souffrance. Seuls les comptes qui ne peuvent pas être recouverts par l'application des divers mécanismes de recouvrement du Ministère finissent par être radiés et, sur une base annuelle, on constate que cela représente à peine 1 % des recettes nettes. Cependant, lorsqu'un compte déjà radié redevient actif (en raison, par exemple, d'une nouvelle déclaration ou de la réception d'un paiement), il fait l'objet d'un suivi de recouvrement régulier.

**Tableau 4-6 : Radiations des comptes irrécouvrables ¹
par catégorie de recettes**

(en milliers de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	471 579	731 887	469 833	533 253
Impôt des sociétés	298 450	160 714	157 968	134 576
Retenues sur la paie	120 658	137 022	141 910	87 201
Crédits d'impôts pour la recherche scientifique	-	38 933	8 103	0
Autres ²	3 832	10 366	2 370	2 293
Dettes d'impôt sur le revenu radiées	894 519	1 078 922	780 184	757 323
En % des recettes nettes perçues	0,65 %	0,73 %	0,48 %	0,45%
Douanes, accise, TPS et TVH	100 509	205 422	272 349	126 091
En % des recettes nettes perçues	0,37 %	0,71 %	0,84 %	0,38%
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 et diverses autres sommes.			

En 1998-1999, les bureaux de Revenu Canada ont procédé à l'examen ou à la vérification sur place de plus de 500 000 comptes d'employeur pour assurer l'intégrité de l'assiette de l'impôt sur le revenu, qui représente plus de 135 milliards de dollars provenant des retenues sur la paie. Ces types de mesures d'exécution ont donné lieu à l'établissement de nouvelles cotisations de l'ordre de 600 millions de dollars.

Tableau 4-7 : Programme des comptes d'employeur

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Nombre de comptes d'employeur	1 260 834	1 300 908	1 340 582
Versements bruts des employeurs : impôt sur le revenu et cotisations au Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi (en milliers de dollars)	121 929 775	128 608 689	135 274 991
Nombre d'examen sur place et d'examen au bureau ¹	463 118	471 990	504 928
Taux d'examen	36,7 %	36,3 %	37,6%
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	696	687	696
Avantages imposables et revenus non déclarés (en milliers de dollars) ²		22 118	45 655
Montants supplémentaires établis (en milliers de dollars)	572 324	588 637	576 443
Montants supplémentaires établis par ETP (en milliers de dollars)	822	857	828
Comptes ordinaires - ETP	194	206	241
Nombre de comptes traités par ETP	6 499	6 315	5 563
Nombre de vérifications de pensions effectuées	7 158	7 655	7 129
Nombre d'États de la rémunération (T4) modifiés	33 643	41 534	50 738
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	35	40	39
Vérifications par ETP	205	191	183
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		
²	Données non disponibles pour les années avant 1997-1998.		

Dans le secteur des décisions concernant le Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi, un certain nombre de bureaux des services fiscaux ont transféré des charges de travail d'un bureau à l'autre à l'intérieur de leur région, pour tirer le maximum de la compétence et des ressources disponibles et pour améliorer le niveau de service fourni au grand public et aux autres ministères du gouvernement, comme Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Cela a contribué à l'amélioration de nos résultats par rapport à notre objectif, qui est de résoudre 80 % des cas renvoyés par DRHC dans un délai de 15 jours lorsqu'une demande de prestations d'assurance-emploi est en instance et dans un délai de 30 jours lorsqu'elle ne l'est pas. Comparativement à l'exercice 1997-1998, nos résultats sont passés de 70 % à 79 % lorsqu'une demande de prestations est en instance, et de 65 % à 72 % lorsqu'elle ne l'est pas.

**Tableau 4-8 : Décisions concernant le Régime de pensions
du Canada et l'Assurance-emploi**

	Réel 1996-97	Réel 1997-98	Réel 1998-99	Budget des dépenses 1998-99
Cas à traiter	89 869	91 692	86 959	100 922
Cas traités	89 323	92 424	86 518	99 910
Inventaire de fermeture	8 738	8 006	8 447	8 500
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	351	356	338	370
Cas traités par ETP	254	260	256	270
Cas traités en % des cas à traiter	99 %	101 %	99%	99%

2. Favoriser l'observation volontaire future des exigences de production et de versement, tout en veillant à ce que chacun remplisse ses obligations en matière fiscale; le rendement sera mesuré au moyen des tendances de l'observation des exigences en matière de production et de versement

Le Ministère a réduit la fréquence des versements pour les petits employeurs afin de diminuer leurs frais d'observation et, par la même occasion, de favoriser un haut niveau d'observation en leur facilitant la tâche pour remplir leurs obligations. En 1997, la période de versement a été allongée pour les petits employeurs en règle, passant de mensuelle à trimestrielle.

Le Ministère s'est engagé à s'associer à d'autres paliers de gouvernement et à donner un meilleur service aux Canadiens. Ces engagements sont les deux pierres angulaires de la nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada. À l'appui de cet engagement, le Ministère continue de participer activement à un partenariat avec la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse, pour faciliter la mise en place d'un processus conjoint d'inscription et de versement des paiements. Des négociations sont également en cours avec les commissions des accidents du travail de plusieurs provinces pour étudier à fond les avantages potentiels d'une prestation commune de programmes, sur le plan de l'efficacité et de l'efficience.

Le Programme national des non-déclarants de TPS/TVH, mis en place en 1997-1998 pour préserver l'intégrité du système d'autocotisation de la TPS/TVH, a produit des chiffres intéressants tant pour le recouvrement des recettes que pour la réduction du nombre de cas visés. Les recettes de 686 millions de dollars recouvrées cette année dépassent les prévisions annuelles fixées à 300 millions de dollars (voir le tableau 4-9). Les activités d'exécution initiales pour ce programme sont des communications par courrier et par téléphone. Le défaut de se conformer entraîne des vérifications sur place et, s'il y a lieu, des poursuites judiciaires. Ce genre d'activités d'exécution permet d'accroître la confiance du public dans l'intégrité du régime fiscal et de favoriser l'observation.

Tableau 4-9 : Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS/TVH ¹

	Réel 1997-98 ¹	Réel 1998-99²
Nombre d'inscrits à la TPS/TVH	1 873 207	1 907 181
Nombre d'examens au bureau - TPS/TVH	412 557	537 270
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	253	221
Examens par ETP	1 631	2 431
Montants supplémentaires recouverts (en milliers de dollars)	719 500	686 396
Montants supplémentaires recouverts par ETP (en milliers de dollars)	2 844	3 106
¹	Aucune donnée disponible avant 1997-1998; comprend les comptes des bureaux des services fiscaux seulement.	
²	Inclut les comptes des bureaux des services fiscaux ainsi que ceux du Centre d'appels.	

Consolider nos relations internationales :

Continuer de tirer avantage des occasions qui s'offrent et de prendre une part active dans les entreprises de coopération internationale qui nous font mieux connaître et mieux comprendre les pratiques exemplaires et les modèles d'analyse comparative qui s'appliquent au programme des recouvrements

Le Ministère est toujours membre actif du Comité de gestion de la dette internationale. Il joue un rôle de premier plan dans l'établissement de pratiques exemplaires de référence et dans la communication d'informations qualitatives sur le recouvrement des recettes avec d'autres membres du Comité (l'Australie, le Japon, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les États-Unis). Il y a des pourparlers à l'heure actuelle avec d'autres membres du Comité en vue de la mise sur pied d'un site Web international commun permettant d'avoir accès aux pratiques exemplaires et d'échanger de l'information par voie électronique. Outre sa participation au Comité de gestion de la dette internationale, le Ministère a collaboré de près avec la France pour échanger de l'information sur les techniques et les instruments du Canada en matière de gestion des créances.

Appels

Description

L'objectif du secteur d'activité des Appels est de fournir aux clients un processus de règlement des différends juste, impartial, objectif, ouvert, transparent et opportun. Un mécanisme de recours crédible est à la base d'un niveau élevé de confiance en l'équité du régime fiscal et joue un rôle clé dans le maintien de l'équilibre entre l'observation volontaire et l'exécution responsable.

À cette fin, ce secteur d'activité effectue l'examen équitable et impartial des décisions contestées concernant :

- les cotisations et les nouvelles cotisations d'impôt et de TPS/TVH;
- l'obligation de verser des cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'Assurance-emploi;
- le droit aux ristournes, aux remboursements et aux crédits prévus par les diverses lois appliquées par le Ministère;
- la détermination des prestations fiscales pour enfants du gouvernement fédéral et de certains gouvernements provinciaux et territoriaux; les saisies et les confiscations des douanes; ainsi que les déterminations du classement tarifaire, de la valeur et de l'origine.

Renseignements financiers

Appels	1998-1999
Dépenses prévues	68 800 000 \$
Dépenses réelles	73 400 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que la mise en oeuvre du budget fédéral et le report du budget de fonctionnement. De plus, les répercussions qu'ont entraînées les nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont prises en compte dans les dépenses réelles.

Aperçu du rendement

Pour ce secteur d'activité, Revenu Canada s'est engagé, dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999, à apporter des améliorations dans deux principaux domaines : moderniser la prestation des services et fortifier notre engagement envers l'équité. Un certain nombre de mesures visant l'amélioration et la modernisation de la prestation des services ont continué en 1998-1999. Elles ont commencé à avoir une incidence au cours de l'exercice, mais elles

devraient donner lieu à une amélioration marquée du rendement et de services au cours des années à venir. Ces mesures comprennent le traitement accéléré des oppositions peu complexes relatives à l'impôt sur le revenu; l'échange des pratiques exemplaires entre les bureaux; une amélioration de la transparence des processus; une meilleure attribution de la charge de travail et la possibilité, pour les employés des bureaux locaux, d'avoir directement accès aux avocats du ministère de la Justice; la réalisation d'un sondage auprès des clients; et l'obtention de la certification ISO 9000 de la Division de l'arbitrage.

De plus, les Appels ont déployé une énergie considérable pour coordonner l'Initiative en matière d'équité dans l'ensemble du Ministère. De vastes consultations ont eu lieu avec les employés, les clients, d'autres pays et des organisations internationales. Les résultats ont été pris en compte dans un rapport préparé par le Conference Board du Canada, qui a servi de fondement à un plan d'action et à un engagement relatif à l'équité qui sont mis en œuvre actuellement. Ensemble, ces mesures serviront à garantir que Revenu Canada continue de protéger les droits des Canadiens et d'appliquer les pratiques et les politiques les plus équitables possibles.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP). Veuillez noter qu'un certain nombre de nouveaux indicateurs de rendement ont été adoptés dans ce secteur; par conséquent, il n'y avait pas de prévisions à leur sujet dans le RPP de 1998-1999.

Le point sur les engagements

Moderniser la prestation des services :

Examiner et rationaliser les processus afin de raccourcir les délais pour le service à la clientèle; les tendances qui se dégagent des résultats obtenus par rapport à la norme de service serviront à mesurer le rendement

Pour accroître l'efficacité de la prestation des services, le Ministère a commencé à accélérer le traitement des oppositions peu complexes relatives à l'impôt sur le revenu. Cette initiative a permis de réduire de 14 % le temps consacré au règlement des dossiers de ce type qui ne sont pas assujettis au régime de vérification. Le Ministère continuera de chercher des possibilités d'accroître le nombre de dossiers qui peuvent faire l'objet d'un traitement accéléré, afin de fournir aux clients des décisions plus rapides.

En raison des limites financières, de la grève et d'autres facteurs, l'objectif de réduction de 5 % de l'âge moyen des oppositions n'a pas été atteint, et le résultat final a été une augmentation de 3 %. L'objectif de 5 % a été rétabli pour 1999-2000. Cependant, en raison de contraintes financières supplémentaires, la réalisation de cet objectif constituera un défi important. On encourage les gestionnaires et les employés à saisir toutes les occasions de réduire l'âge des inventaires et d'échanger des pratiques exemplaires. Cela comprend le transfert de cas entre bureaux afin de mieux utiliser les capacités et les compétences actuelles.

Pour réduire le temps moyen de règlement d'une opposition, le Ministère a établi un objectif de rendement interne qui consiste à régler, dans un délai de 90 jours suivant leur mise à la poste par les clients, les oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu qui ne sont pas assujetties au régime de vérification. Comme on peut le voir dans le tableau 5-1, le pourcentage des oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu qui sont réglées dans les 90 jours est passée de 23 % en 1996-1997 à 39 % en 1998-1999. Ce pourcentage est demeuré relativement stable au cours des deux dernières années. L'objectif de 90 jours a été rétabli pour 1999-2000. L'achèvement des mesures de dotation ainsi que l'occasion d'apporter des modifications au processus par la mise en oeuvre d'activités de contrôle devraient aider à atteindre cet objectif.

Tableau 5-1 : Règlement des oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Pourcentage d'oppositions simples réglées en 90 jours ou moins	23 %	41 %	39 %

Le nombre moyen d'oppositions réglées par ETP (voir le tableau 5-2) révèle une tendance relativement stable au cours des trois dernières années, sauf dans le cas du programme de l'impôt sur le revenu. La diminution relative à ce programme peut s'expliquer en partie par un accroissement de la complexité des questions contestées ainsi que par l'augmentation du temps requis pour tenir à jour certains dossiers conservés dans divers bureaux. Ces dossiers doivent être conservés dans les bureaux locaux si les différends ont entraîné des poursuites judiciaires, s'ils ont été soumis à l'Administration centrale ou au ministère de la Justice, ou si des travaux supplémentaires doivent être effectués par d'autres programmes.

Tableau 5-2 : Nombre d'oppositions réglées par ETP

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu			
ETP	561	647	659
Nombre d'oppositions traitées par ETP	95	75	76
Accise, TPS et TVH			
ETP	118	115	101
Nombre d'oppositions traitées par ETP	43	39	42
RPC et Assurance-emploi			
ETP	150	112	105
Nombre d'oppositions traitées par ETP	59	59	59
Arbitrage			
ETP ¹	n/d	48	46
Nombre d'oppositions traitées par ETP ¹	n/d	80	78
Administration des politiques commerciales			
ETP ¹	n/d	n/d	55
Nombre d'oppositions traitées par ETP ¹	n/d	n/d	74
¹	Le programme de l'Arbitrage a été transféré aux Appels en 1997 et le programme de l'Administration des politiques commerciales l'a été en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles.		

Initiative de renouvellement des appels

L'Initiative de renouvellement des appels, annoncée en 1997, a donné lieu à un certain nombre d'améliorations du processus. Cette initiative vise surtout à offrir aux Canadiens l'accès à un mécanisme de recours plus transparent, opportun, équitable et impartial. Les agents des appels, par exemple, fournissent maintenant aux clients des copies des documents concernant le différend afin de rendre le processus plus transparent.

Un Comité consultatif des appels, composé de 20 représentants du secteur privé de l'ensemble du pays, a été créé afin de fournir des conseils et de la rétroaction au Ministère concernant des éléments clés des activités et des opérations relatives aux appels. Ce comité a fourni un appui important à l'élaboration et à la mise en oeuvre de projets clés

de renouvellement, notamment en ce qui concerne le mandat des Appels, la stratégie relative aux ressources humaines, l'Initiative en matière d'équité et le sondage auprès des clients.

Fortifier notre engagement envers l'équité :

1. Régler les différends le plus tôt possible pour ne pas avoir à se présenter en cour

On a modifié le processus administratif afin de mieux répartir les arrivages. De plus, pour pouvoir résoudre les différends de manière plus efficiente, les agents des bureaux locaux peuvent maintenant joindre directement les avocats du ministère de la Justice, ce qui permet de réduire le temps de réponse et le nombre de renvois à l'Administration centrale. Un examen de l'efficacité de cette mesure sera entrepris l'an prochain.

Le tableau 5-3 montre que le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions a diminué depuis 1996-1997, malgré une légère augmentation pour le programme de l'Impôt sur le revenu et celui du RPC et de l'Assurance-emploi au cours de l'exercice. L'augmentation notée à l'Arbitrage peut s'expliquer par le projet ISO 9000, dont la mise en oeuvre a exigé du temps que les agents auraient autrement consacré à leurs fonctions habituelles.

Tableau 5-3 : Nombre moyen de jours requis pour régler des oppositions ¹

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu	194	180	182
Accise, TPS et TVH	267	237	236
RPC et assurance-emploi	160	126	136
Arbitrage	196	166	185
Administration des politiques commerciales ²	n/d	n/d	466
1	Le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, sur lesquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers sur lesquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes n'étaient pas disponibles.		
2	Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles.		

Un sondage a été effectué auprès de 16 000 clients à partir de septembre 1998 afin de déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard du processus de recours. Le sondage a fourni les renseignements suivants :

- Les niveaux de satisfaction les plus élevés ont été notés pour la facilité de produire une opposition (85 %), la courtoisie des employés (78 %) et les délais accordés pour présenter des renseignements supplémentaires (74 %).
- Les niveaux de satisfaction les plus bas ont été notés pour les coûts liés au processus de recours (50 %), les temps de traitement (52 %) et le temps d'attente pour le premier examen (54 %).

Généralement, ces données montrent que les répondants sont très satisfaits de la qualité du service. Les résultats ont aussi montré d'autres possibilités d'amélioration des services qui permettront d'établir des repères pour mesurer les progrès à venir.

Une autre indication de la qualité des services fournis par le Ministère est donnée au tableau 5-4, qui montre que le pourcentage des oppositions réglées parce que les clients acceptent la décision proposée par le Ministère a augmenté au cours des deux dernières années.

Tableau 5-4 : Pourcentage des oppositions réglées avec l'accord des clients

	Réel ¹ 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu			
Accord total	27 %	30 %	28 %
Accord partiel	16 %	15 %	16 %
Décision confirmée	19 %	20 %	23 %
Accise, TPS et TVH			
Accord total	13 %	16 %	21 %
Accord partiel	2 %	4 %	9 %
Décision confirmée	1 %	4 %	6 %
RPC et Assurance-emploi ²			
Arbitrage			
Accord total	18	17	20
Accord partiel ³	n/d	n/d	n/d
Décision confirmée ³	n/d	n/d	n/d
Administration des politiques commerciales			
Accord total	n/d	n/d	41 %
Accord partiel ³	n/d	n/d	n/d
Décision confirmée ³	n/d	n/d	n/d
1	Les pourcentages pour 1996-1997 représentent un pourcentage de toutes les oppositions plutôt qu'un pourcentage des oppositions réglées.		
2	On ne tient pas de statistiques sur la charge de travail relative à ce programme, car elles pourraient être trompeuses en raison du nombre de parties concernées et des rapports entre celles-ci (p. ex., employeurs et employés).		
3	Ces statistiques ne sont pas disponibles, car les données n'ont pas été recueillies.		

De la même façon, le tableau 5-5 montre qu'il y a eu une légère diminution de la proportion des oppositions qui font l'objet d'appels. Il s'agit d'un indicateur du niveau de satisfaction des clients à l'égard du processus et de la communication des motifs des décisions rendues.

Tableau 5-5 : Pourcentage des oppositions qui font l'objet d'appels devant les tribunaux

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999
Impôt sur le revenu	8 %	7 %	8 %
Accise, TPS et TVH	12 %	10 %	9 %
RPC et Assurance emploi	29 %	33 %	25 %
Arbitrage ¹	1	1	0
Administration des politiques commerciales ²	n/d	/d	n/d
¹	Moins de 1 % des oppositions du programme de l'Arbitrage ont fait l'objet d'appel devant les tribunaux en 1998-1999.		
²	Des méthodes pour recueillir ces données sont en voie d'élaboration.		

2. Étudier, de concert avec les ministères des Finances et de la Justice, la faisabilité des modes de règlement extrajudiciaire des différends pour le règlement de litiges fiscaux sans le recours à des procès longs et coûteux

En collaboration étroite avec les ministères des Finances et de la Justice, Revenu Canada a entrepris des recherches poussées sur les processus de règlement extrajudiciaire des différends afin de trouver des moyens de règlement autres que le processus judiciaire actuel. Les résultats de cet examen donnent à penser que la médiation serait le meilleur moyen de remplacer ce processus. On envisage la possibilité de mettre sur pied un projet pilote sur la médiation en 1999-2000.

Administration et technologie de l'information

Description

Le secteur d'activité de l'Administration et de la technologie de l'information a pour objectif de fournir au Ministère une direction administrative, des services informatiques ainsi que des services d'administration, des finances et des ressources humaines. Il fait en sorte qu'on dispose des personnes, des processus et des systèmes nécessaires pour appliquer la loi d'une manière efficace, uniforme et équitable.

À cette fin, ce secteur d'activité offre une gamme de services centraux aux autres secteurs, y compris :

- la gestion des applications et des investissements informatiques comme le traitement électronique des données;
- la gestion des ressources humaines;
- l'examen des processus et des programmes internes à l'aide de méthodes de vérification interne et d'évaluation de programmes;
- la prestation de systèmes de bureau et de services de sécurité et de laboratoire;
- la prestation de services appuyant la gestion axée sur les résultats, la gestion des finances et des ressources et le cadre de gestion ministériel;
- la prestation de conseils juridiques à tous les autres secteurs de l'organisation.

Renseignements financiers

Administration et technologie de l'information	1998-1999
Dépenses prévues	610 300 000 \$
Dépenses réelles	746 000 000 \$

L'autorisation de dépenses supplémentaires dépassant les dépenses prévues (Budget principal des dépenses) a été accordée dans le Budget supplémentaire des dépenses approuvé au cours de l'année pour diverses mesures, telles que les suivantes : la mise en œuvre du budget fédéral; la conformité des systèmes informatiques à l'an 2000; le report du budget de fonctionnement; les redevances de laboratoire; d'autres coûts de fonctionnement, dont les coûts d'indemnisation des employés fédéraux; et les coûts associés au Projet de restructuration du traitement des déclarations T2. De plus, les répercussions qu'ont entraînées les nouvelles conventions collectives pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999 sont prises en compte dans les dépenses réelles.

Comme nous l'avons déjà mentionné, ce secteur d'activité comprend plusieurs services communs qui ne sont pas inclus dans les autres secteurs d'activité. Certains de ces services, tels que la technologie de l'information, requièrent des ressources fort

considérables et sont essentiels à la réalisation des engagements opérationnels du Ministère; il ne sont donc pas considérés comme des frais administratifs.

Aperçu du rendement

Dans le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999, le Ministère s'est engagé à créer l'Agence des douanes et du revenu du Canada, à moderniser la prestation des services, à gérer les principaux enjeux des ressources humaines, à perfectionner les méthodes de gestion, et à garantir que la T1 sera prête pour l'an 2000.

Après de vastes consultations, la *Loi portant sur la création de l'Agence des douanes et du revenu* (projet de loi C-43) a été déposée le 4 juin 1998 et a reçu la sanction royale le 29 avril 1999. Un plan de transition détaillé est en place, et tous les éléments principaux progressent comme prévu pour le Jour 1 de l'Agence, le 1^{er} novembre 1999.

Le Ministère a procédé à la mise en œuvre coordonnée de la plate-forme standard RC7 dans environ 216 bureaux de Revenu Canada. La plate-forme, qui constitue la base de l'architecture informatique distribuée de Revenu Canada, dessert près de 32 000 utilisateurs.

Un nouveau régime de gestion des ressources humaines a été conçu après de vastes consultations avec le personnel et les syndicats, et une version provisoire du nouveau régime sera prête pour le 1^{er} novembre 1999. Revenu Canada met actuellement en œuvre une stratégie de formation et perfectionnement.

Le Ministère met sur pied un nouveau cadre intégré de gestion et de planification pour incorporer la planification ministérielle, la mesure du rendement, la gestion des ressources et l'obligation de rendre compte dans un seul cadre qui améliorera le soutien ministériel ainsi que les pratiques administratives.

Selon un rapport publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor en juin 1999, Revenu Canada respecte tous les objectifs en ce qui a trait à l'an 2000. Les 13 systèmes gouvernementaux essentiels qui appuient les secteurs d'activité fondamentaux, soit le traitement des taxes et des impôts, la redistribution du revenu, l'administration des politiques commerciales et la protection à la frontière, sont conformes à l'an 2000.

Les pages suivantes présentent un examen plus approfondi des résultats obtenus pour chacun des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le point sur les différents engagements

Créer l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

1. Terminer, au printemps de 1998, la consultation des provinces et des autres parties concernées sur le cadre législatif proposé et rédiger la loi habilitante pour l'Agence.

Après de vastes consultation auprès des organismes centraux, des autres ministères du gouvernement fédéral, des provinces et des intervenants externes, on est parvenu à un consensus sur les principales questions de principe. La *Loi portant création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada* (projet de loi C-43) a ensuite été mise au point et déposée le 4 juin 1998. La loi a reçu la sanction royale le 29 avril 1999, et l'Agence entrera en vigueur le 1^{er} novembre 1999.

2. Planifier la mise en oeuvre de l'Agence, ce qui comprend la conception de nouveaux systèmes des ressources humaines et de l'administration

En 1998-1999, un plan de transition et un programme de travail détaillé ont été élaborés pour planifier, contrôler et adapter une vaste gamme de nouveaux processus et de nouvelles politiques, et pour apporter les changements nécessaires au système de gestion ministériel avant le Jour 1 de l'Agence. Parmi les éléments principaux du plan de transition, on retrouve les suivants :

- accent mis sur les relations entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires;
- préparatifs en vue de la création du Conseil de direction;
- élaboration d'un nouveau cadre de planification intégré;
- conception d'un nouveau cadre stratégique pour les finances, l'administration et la gestion des biens;
- élaboration d'un nouveau cadre stratégique pour la gestion des ressources humaines;
- activités de communications pour informer le public et les employés des changements qui auront une incidence sur eux.

L'accent mis sur l'établissement de relations plus étroites entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires a entraîné la conclusion d'une première convention de services avec la Nouvelle-Écosse le 13 octobre 1998. Cette convention définit les responsabilités de la nouvelle Agence relativement à l'exécution des programmes, ainsi que le cadre de gestion sur lequel seront fondés les partenariats avec la province. Des discussions ont été entamées avec les autres provinces et territoires dans le but de conclure des conventions de services avec l'ensemble des provinces et territoires au cours de la prochaine année.

En vue de la création du Conseil de direction, le Ministère a entrepris d'établir un secrétariat permanent pour appuyer et coordonner les activités du Conseil. De plus, des lignes directrices pour la sélection, les qualités requises et le profil du président et des membres du Conseil de direction ont été approuvés, et des produits de transition tels que le cadre de régie de l'Agence, les règlements administratifs et les résolutions du Conseil de direction ainsi que la structure des comités du Conseil de direction ont été élaborés et seront présentés au Conseil pour d'étude.

La création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada exige d'importants changements au soutien ministériel et à la gestion administrative afin de tenir compte des nouveaux pouvoirs administratifs et de la structure de régie de l'Agence (c.-à-d. le Conseil de direction). En vue d'appuyer ces changements, le Ministère a entrepris la mise en oeuvre d'un nouveau cadre intégré de gestion et de planification pour incorporer la planification ministérielle, la mesure du rendement, la gestion des ressources et l'obligation de rendre compte dans un seul cadre qui améliorera le soutien ministériel ainsi que les pratiques administratives.

Les données relatives au rendement sont le fondement de processus de gestion valables et sont essentielles à une régie efficace. En 1998-1999, le Ministère a mené une étude des meilleures pratiques dans les domaines de la mesure du rendement et des rapports sur le rendement, et il a consulté de nombreux experts de mesure du rendement qui connaissent la méthode de la fiche d'évaluation équilibrée (FEE). Comme ces recherches ont confirmé que cette méthode constitue une option viable pour Revenu Canada, le Ministère a commencé à élaborer un cadre de mesure du rendement de l'organisation, basé sur cette méthode.

L'établissement d'ententes de rendement est nécessaire à la mise en oeuvre de processus de gestion transparents à l'échelle de l'organisation. À cette fin, Revenu Canada a entrepris l'étape importante qui consiste à établir des ententes de rendement pour tous les cadres de direction.

Un nouveau cadre de gestion des biens immobiliers et un régime administratif (gestion du matériel, télécommunications et gestion de l'information) ont été élaborés pour l'ADRC. Les politiques connexes sont en voie d'élaboration et seront soumises au Conseil de direction pour approbation. Le format et le contenu global des états financiers de l'ADRC ont été déterminés, et les consultations auprès des intervenants se poursuivent.

Régime de gestion des ressources humaines

En 1998-1999, des équipes de conception syndicales-patronales ont soumis des rapports sur chacun des secteurs suivants des ressources humaines : la dotation, la formation et l'apprentissage, les mécanismes de recours, l'équité en matière d'emploi, la classification, les directives du Conseil national mixte et le réaménagement de l'emploi. Ces rapports ont permis au Ministère de créer un nouveau régime de gestion des ressources humaines,

en fonction des besoins opérationnels de l'Agence et des pratiques exemplaires dans ce domaine. Le nouveau régime a été approuvé par les équipes de conception syndicales-patronales en octobre 1998 et ensuite par le Comité de gestion du Ministère. Le Conseil de direction sera appelé à approuver une version provisoire du nouveau régime et des politiques connexes, pour que ces derniers puissent être mis en oeuvre le 1^{er} novembre 1999. Les travaux se poursuivront et la mise en oeuvre du nouveau régime devrait être terminée en 2001-2002. Une formation sur le nouveau régime de gestion des ressources humaines sera offerte à tous les employés, les gestionnaires et les spécialistes des ressources humaines d'ici le 1^{er} novembre 1999.

Pour améliorer les pratiques de recrutement, une page Web de recrutement externe sera créée. Une stratégie et un processus de sélection visant à éliminer les candidats inadmissibles seront également élaborés. Une telle fonction doit être mise en place en raison des exigences liées au régime de gestion des ressources humaines de l'Agence. En particulier, nous voulons utiliser Internet pour afficher les concours externes sur le site Web de l'Agence, recevoir des demandes d'emploi par voie électronique, offrir un mécanisme de présélection et acheminer les demandes admissibles aux gestionnaires.

Information publique et communications

Pour veiller à ce que le public et les employés soient conscients des changements qui auront une incidence sur eux, le Ministère modifiera les guides d'impôt et les autres produits relatifs à l'année d'imposition 1999 pour indiquer l'ancien et le nouveau nom de l'organisation, soit Revenu Canada et l'Agence des douanes et du revenu du Canada, et pour y incorporer un message avisant le public du changement. Cette stratégie axée sur les clients sera appliquée au site Web de Revenu Canada, aux messages téléphoniques automatisés et aux annuaires téléphoniques publics. En utilisant cette approche, le Ministère pourra tirer parti de son identité actuelle, qui est bien connue, pour informer les gens de sa nouvelle identité.

Les employés du Ministère reçoivent depuis quelque temps des renseignements sur le passage à l'Agence par le biais des mises à jour sur l'Agence et du bulletin des employés, intitulé *Interaction*. Ces documents, qui sont distribués sur Internet et sur papier à tous les employés, seront appuyés par des séances d'information avec les gestionnaires, des vidéos et des troupes d'avis d'ici le 1^{er} novembre 1999.

Moderniser la prestation des services :

1. Réexaminer la prestation des services informatiques pour soutenir l'élaboration des systèmes communs, y compris une vue d'ensemble de l'architecture ministérielle, des systèmes uniques servant plusieurs programmes, une approche axée sur la réutilisation à grande échelle pour la mise en oeuvre d'applications de système, un entrepôt des données ministériel pour le soutien de la prise de décisions et une plate-forme informatique unique

Le Ministère a procédé à la mise en oeuvre coordonnée de la plate-forme standard RC7 dans environ 216 bureaux de Revenu Canada. La plate-forme, qui constitue la base de l'architecture informatique distribuée de Revenu Canada, dessert près de 32 000 utilisateurs.

Les avantages de la réorientation des investissements du Ministère dans la technologie de l'information se manifestent déjà, puisque la plate-forme RC7 est déjà conforme à l'an 2000. La plate-forme comporte des logiciels conformes à l'an 2000, des serveurs de fichiers et d'impression d'avant-garde, une fonction permettant de se brancher à Internet et à intranet, un système de courrier électronique normalisé et plus robuste, les éléments de base d'une solution nationale en matière de télécommunications, ainsi qu'une infrastructure capable de supporter de nouvelles applications telles que les points d'accès aux services, sans devoir être mise à niveau.

Au début de l'exercice 1998-1999, le Ministère était en train d'installer l'infrastructure RC7 dans 73 bureaux comptant 16 036 utilisateurs. À la fin de mars 1999, l'infrastructure avait été installée dans 169 bureaux comptant 29 725 utilisateurs.

2. Élargir l'utilisation du commerce électronique, notamment par la prestation de services au moyen d'Internet et du World Wide Web, pour que la prestation des services de traitement des données et des transactions offerts aux clients soit plus rapide, plus uniforme et plus efficace

La stratégie de prestation électronique de services du Ministère a été élaborée conjointement par les groupes de travail du commerce électronique et de la prestation des services. Cette stratégie, qui s'applique à tout le Ministère, offre une approche unifiée pour la prestation électronique des programmes et des services. Elle donne un aperçu de la position du gouvernement fédéral à ce sujet et explique comment l'Agence des douanes et du revenu du Canada améliorera les services existants et offrira de nouveaux services pour mieux répondre aux besoins de ses clients et des intervenants au moyen de divers d'outils électroniques.

Depuis quelque temps, le Ministère offre des services et fournit des renseignements à ses employés, ses clients et ses partenaires par des moyens électroniques traditionnels tels que le télécopieur, la disquette, le courrier électronique et le téléphone. Parmi les nouveaux services qui sont maintenant offerts, ou qui le seront bientôt, on retrouve la transmission des déclarations de revenus des particuliers par Internet, le numéro d'entreprise, la transmission électronique des déclarations de revenus des sociétés, le système de traitement électronique des allocations spéciales pour enfants, le réseau du Système automatisé d'échange de données des douanes (SAED), la plate-forme de commerce électronique des douanes ainsi que le Système intégré des douanes.

Autoroute de l'information—Internet et intranet

Dans le cadre de cette initiative, on a organisé des groupes de discussions dirigées avec les utilisateurs externes dans le but d'élaborer une stratégie visant à faciliter la navigation sur le site Web du Ministère. Les questions soulevées portaient principalement sur l'apparence et la facilité d'utilisation, la pertinence des renseignements et la qualité linguistique. Une nouvelle structure entrera en vigueur pour le site Web sur Internet le Jour 1 de l'Agence.

En outre, le Ministère s'affaire à améliorer la qualité et la quantité du matériel offert sur son site intranet. Les directions générales et les régions y ajoutent régulièrement du matériel, augmentant ainsi le nombre d'outils de travail que peuvent utiliser les employés. Les lignes directrices élaborées récemment à l'intention des auteurs ont été conçues pour aider les gens qui rédigent le contenu du site, afin que les renseignements soient pertinents et faciles à comprendre.

Voici les données quantitatives qui ont été recueillies en 1998-1999 relativement à l'utilisation d'Internet et d'intranet :

Indicateur	Internet	Intranet
Nombre total de demandes d'accès	52 millions	8 millions
Pages consultées	Les trois pages les plus fréquemment consultées : <ul style="list-style-type: none"> · Recherche de formulaires · Trousse de la T1 <i>Générale</i> 1998 · Menu des formulaires fréquemment demandés 	
Disponibilité des services	99 %	n/d

3. Rationaliser les activités informatiques ministérielles en adoptant un nouveau mode informatique où sont partagées l'infrastructure, les données et l'expertise en matière d'informatique à l'intérieur du Ministère et entre celui-ci et d'autres ministères; les données relatives à l'utilisation des systèmes par les clients serviront à évaluer le rendement

En raison des nouvelles priorités et des préparatifs relatifs à l'an 2000, cette initiative a été reportée à plus tard.

Gérer les principaux enjeux des ressources humaines :

Planifier et mettre en oeuvre une stratégie de formation et perfectionnement durant la première moitié de 1998-1999 pour veiller à ce que les employés possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler de façon efficace dans un environnement en pleine évolution

La stratégie de formation et de perfectionnement comporte trois priorités :

- l'élaboration de solutions d'apprentissage intégrées pour améliorer le rendement des employés et appuyer les priorités des programmes;
- le développement du leadership, à l'échelle du Ministère, pour créer un environnement qui favorise l'amélioration et l'évolution continues;
- la création d'une infrastructure pour améliorer l'administration de la formation.

Un projet pilote a été amorcé pour mettre à l'essai des solutions d'apprentissage à accès direct qui visent à répondre aux besoins opérationnels quotidiens. Le site d'apprentissage qui se trouve sur l'intranet (InfoZone) a aussi été élargi pour inclure des groupes de discussion et encourager le partage des connaissances et des renseignements au sein de l'organisation.

Un programme de leadership visant à améliorer les compétences en matière de gestion pour le passage à l'Agence a été créé et mis à l'essai dans les régions du Québec et du Sud de l'Ontario. Des projets pilotes seront mis à l'essai dans d'autres régions au cours de l'année.

Une charte a été élaborée pour les gestionnaires, à titre de protocole de travail, pour guider le comportement de la direction de façon à faciliter la réalisation des objectifs de l'Agence. La charte sera appliquée au cours de la première année de l'Agence.

En dernier lieu, l'établissement de profils de compétences pour le nouveau régime de gestion des ressources humaines s'est poursuivi au cours de l'année. Des programmes de formation sur l'acquisition des compétences de base et sur le passage à l'Agence seront organisés, de concert avec la création d'un environnement d'apprentissage continu.

Perfectionner les méthodes de gestion :

Mettre en oeuvre un système administratif d'entreprise intégré

Les modules du Système administratif d'entreprise (SAE) intégré visant les finances, les ventes, la facturation et les reçus, le Système d'information financière et la majorité des modules de la gestion des biens et de la gestion des matières ont été mis en œuvre le 1^{er} avril, comme prévu. Tous les modules de formation requis ont été terminés dans les délais prescrits et incorporés dans le site intranet du SAE, ou offerts au moyen de séances en salle de classe.

À l'origine, tous les modules du SAE devaient être mis en œuvre le 1^{er} avril 1999, et les utilisateurs devaient obtenir accès en trois cycles (avril, juillet et septembre). Les utilisateurs du secteur des ressources humaines devaient commencer à utiliser le SAE en avril; toutefois, le 5 février 1999, le Ministère a décidé de reporter la mise en œuvre du module des ressources humaines jusqu'au mois de juillet 1999. Cette décision a été prise en raison des incidences considérables des changements qui ont récemment été apportés à la convention collective de l'AFPC sur les utilisateurs du secteur des ressources humaines et sur l'équipe chargée de l'élaboration du SAE. À cause de leur lien étroit avec les ressources humaines, certaines fonctions des finances et de la gestion des ressources sont en suspens et seront mises en œuvre en même temps que le module des ressources humaines. La production de rapports sur les ventes, les factures et les reçus a aussi été reportée pour permettre d'autres mises à l'essai.

Garantir que la T1 sera prête pour l'an 2000 :

Faire en sorte que les services informatiques soient tout à fait prêts pour l'an 2000 au plus tard le 1^{er} janvier 1999, et maintenir l'intégrité, l'exactitude et l'efficacité des systèmes automatisés du Ministère

Selon un rapport publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) en juin 1999, Revenu Canada respecte tous les objectifs en ce qui a trait à l'an 2000. La stratégie de continuité des opérations et les mesures d'urgence de Revenu Canada ont aussi reçu des éloges du SCT et du Groupe pour le plan de contingence national (GPCN). Toutes les principales échéances établies par le SCT et le GPCN pour la continuité des opérations et les mesures d'urgence relatives à l'an 2000 ont été respectées.

Les 13 systèmes gouvernementaux essentiels qui appuient les secteurs d'activité fondamentaux, soit le traitement des taxes et des impôts, la redistribution du revenu, l'administration des politiques commerciales et la protection à la frontière, sont prêts pour l'an 2000. Revenu Canada a terminé la conversion et la mise à l'essai de tous ses systèmes en janvier 1999, comme prévu.

Bon nombre de systèmes de Revenu Canada, surtout les systèmes de comptabilité, effectuent des calculs en fonction de dates futures. Des problèmes relatifs à l'an 2000 auraient donc pu survenir dès janvier 1999, mais aucune difficulté n'a été éprouvée jusqu'à présent. Cela indique que la conversion du code pour l'an 2000 a été réussie.

Autre engagement :

Créer divers systèmes de détection de la contrebande pour appuyer les efforts en matière de renseignement et de la lutte contre la contrebande

Le laboratoire du Ministère a fait des progrès relativement à certaines initiatives scientifiques. En voici les résultats :

- Le prototype d'un système pour la détection de la marijuana, du haschich et du tabac dans les semi-remorques a été installé au poste frontalier de Lacolle en janvier 1999.
- Une proposition a été présentée et des dates ont été fixées, de concert avec le service douanier et la garde côtière des États-Unis, pour l'échantillonnage de vapeurs dans le but de détecter la cocaïne dans les conteneurs de fret à Fort Huachuca (Arizona). L'échantillonnage des conteneurs débutera en juin 1999. Le système du Ministère a été breveté aux États-Unis.
- Le prototype d'un instrument automatisé à ultrasons a été créé pour détecter les marchandises dissimulées dans des liquides transportés dans des barils.
- On met à l'essai un appareil qui détecte automatiquement les explosifs dans les bagages en vue de l'utiliser pour détecter la cocaïne et l'héroïne.
- On perfectionne un système de radioscopie afin de détecter plus efficacement les drogues passées en contrebande dans le fret transporté sur des palettes.

Statistiques clés sur le rendement

Les dépenses ont été plus grandes en 1998-1999, mais cela reflète l'augmentation inévitable des activités dans ce secteur, particulièrement en ce qui concerne l'informatique. Les projets de préparation à l'an 2000 et les projets importants de restructuration ont nécessité beaucoup de ressources supplémentaires. Si l'on ajustait les dépenses en ETP pour tenir compte de cette réalité, elles seraient demeurées stables en tant que pourcentage du total des ETP du Ministère (voir le tableau 6-1).

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

	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Budget des dépenses 1998-1999
Total des ETP du secteur d'activité	6 597	6 700 ¹	7 054 ²	7 549	6 523
Total des ETP du Ministère	38 786	39 163	40 055	41 354	40 422
Total des ETP du secteur d'activité, en pourcentage du total des ETP du Ministère	17,0 %	17,1 %	17,6 %	18,3 %	16,1 %
1	Le nombre réel d'ETP utilisés en 1996-1997 exclut les 674 ETP affectés au recensement de 1996, dont les coûts ont été absorbés par Statistique Canada.				
2	L'utilisation réelle inclut la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité.				

Section IV

Rapport consolidé

A. Gestion du matériel

L'obligation de rendre compte et les nouvelles responsabilités qui découlent de la nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada ont rendu nécessaire l'examen de toutes les politiques de passation de marché et de gestion du matériel établies par le Conseil du Trésor et le Conseil national mixte en vue de les adapter aux besoins de l'Agence. Le Ministère a mis sur pied un programme complet de formation sur l'approvisionnement afin d'assumer ses nouvelles responsabilités.

L'introduction de numéros 1 800 pour commander des publications et des formulaires fiscaux et la distribution dans tout le Ministère du Système de contrôle de commande de formulaires pour effectuer le suivi des commandes a permis à Revenu Canada de rationaliser la plupart de ses installations d'entreposage dans les régions. On élimine ainsi les activités de distribution les plus petites et les moins efficaces dans la plupart des bureaux des services fiscaux.

Pour satisfaire aux exigences du système d'information financière (SIF) et adopter la comptabilité d'exercice pour toutes les opérations, y compris la capitalisation des immobilisations, le Ministère a élaboré des politiques et des lignes directrices concernant les nouveaux actifs et les stocks lui permettant de faire le suivi de tous ses actifs (immobilisations, éléments en dépôt et biens présentant un attrait) et de ses stocks (formulaires, uniformes, marchandises saisies ou abandonnées).

B. Développement durable

En décembre 1997, le Ministère a déposé sa première stratégie de développement durable. L'un des principaux engagements était d'élaborer et de mettre en oeuvre un plan d'action comprenant des objectifs et des délais d'exécution qui servent à définir les plans du Ministère pour contribuer au développement durable. Trois buts ont été définis :

But n° 1 : Renforcer les capacités internes afin de contribuer au développement durable : L'un des principaux objectifs de la stratégie de développement durable était de commencer le processus en sensibilisant davantage les employés et en leur faisant mieux comprendre comment nos décisions, nos actions et nos activités peuvent contribuer à une économie prospère, à une société juste et équitable et à un environnement sain. On visait aussi à mettre en place des outils permettant de mesurer et de surveiller les progrès vers l'atteinte de ce but.			
Développement durable - Principaux buts, objectifs et cibles à long terme	Indicateurs de rendement ou stratégie d'évaluation	Cibles pour la période de référence	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
engagement renouvelé	<ul style="list-style-type: none"> participation de la direction au processus de planification et d'examen contribution de la direction 	<ul style="list-style-type: none"> ententes de rendement approbation du plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> les ententes de rendement conclues entre les SMA et le sous-ministre comprennent maintenant un engagement envers le développement durable les plans d'action sont approuvés par la haute direction
sensibilisation et formation accrues	<ul style="list-style-type: none"> outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> site intranet 	<ul style="list-style-type: none"> un site intranet a été élaboré pour faciliter l'échange de renseignements
	<ul style="list-style-type: none"> formation retroaction 	(on n'a établi aucune cible pour la période de référence)	<ul style="list-style-type: none"> le développement durable a été intégré dans le programme d'orientation des nouveaux employés du Ministère des équipes régionales de travail sur l'environnement ont été mises sur pied le Ministère participe au groupe de travail interministériel qui élabore des outils de formation pour les gestionnaires et les employés
mesure, examen et amélioration	<ul style="list-style-type: none"> indicateurs de rendement pour les principaux secteurs touchés 	(on n'a établi aucune cible pour la période de référence)	<ul style="list-style-type: none"> le Ministère participe au groupe de travail interministériel qui a rédigé l'ébauche des mesures du rendement possibles pour les questions environnementales
	<ul style="list-style-type: none"> processus pour les examens ordinaires effectués par la direction 	<ul style="list-style-type: none"> critères de vérification interne 	<ul style="list-style-type: none"> des critères de vérification ont été définis pour la surveillance des progrès le développement durable a été intégré dans le champ d'enquête de la vérification afin de surveiller si les programmes tiennent compte du développement durable

But n° 2 : Intégrer le développement durable aux plans et aux processus de prise de décision : Le Ministère s'est engagé à intégrer les questions de développement durable aux processus existants qui conduisent à la prise de décisions concernant les politiques, les programmes et les activités à tous les niveaux. On a ciblé le processus de planification comme point de départ pour les activités liées à l'intégration. De grands progrès ont été réalisés; les réussites les plus remarquables faites au cours de la dernière année sont décrites ci-dessous.

Développement durable - Principaux buts, objectifs et cibles à long terme	Indicateurs de rendement ou stratégie d'évaluation	Cibles pour la période de référence	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
intégration du développement durable dans les plans et les processus de prise de décision	le développement durable est intégré au Plan d'entreprise de l'organisation; aux plans d'activités des directions générales; aux rapports sur le rendement; aux champs d'enquête de la vérification interne; aux lignes directrices, procédures, ententes, etc.	(on n'a établi aucune cible pour la période de référence)	<ul style="list-style-type: none"> • le développement durable est intégré au cycle de planification du Ministère, au « Ministerial Action Plan », et aux champs d'enquête de la vérification interne et de l'évaluation des programmes • toutes les directions générales se sont engagées à examiner leurs outils de prise de décision afin de trouver des façons d'y intégrer les questions de développement durable

But n° 3 : Réduire l'incidence des activités sur l'environnement : L'un des principaux engagements à long terme que comprend la stratégie de développement durable est d'élaborer et de mettre en oeuvre un système de gestion de l'environnement pour les questions et les occasions prioritaires. Les principaux secteurs dans lesquels les activités du Ministère ont une incidence sur l'environnement sont l'approvisionnement, les installations, la publication et la gestion du parc automobile. Les progrès réalisés relativement à cet engagement sont décrits ci-dessous.

Développement durable - Principaux buts, objectifs et cibles à long terme	Indicateurs de rendement ou stratégie d'évaluation	Cibles pour la période de référence	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
<p>favoriser la prévention de la pollution</p> <p>favoriser l'usage efficace des ressources</p> <p>gérer les obligations liées à l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • quantité de pertes, d'émissions et de ressources consommées • quantité d'achats verts • observation des lois et règlements 	<ul style="list-style-type: none"> • examens environnementaux • classement des questions en ordre de priorité • plans d'action détaillés 	<ul style="list-style-type: none"> • des examens environnementaux ont été effectués dans 27 installations prioritaires dont le Ministère a la garde • les questions environnementales ont été confirmées et classées en ordre de priorité • des plans d'action environnementaux ont été élaborés pour les installations prioritaires dont le Ministère a la garde, y compris des cibles précises pour la gestion du parc automobile, et ce, en relation avec la <i>Loi sur les carburants de remplacement</i> et la réduction des émissions produites par les véhicules; la réduction de la consommation de papier de 5 % d'ici décembre 2001; l'augmentation des achats verts de 5 % d'ici mars 2001 • des ressources ont été attribuées pour améliorer douze réservoirs de stockage et commencer à étudier la gestion des déchets solides dans les installations prioritaires • on continue de remplacer l'équipement informatique désuet par du matériel économe en énergie et composé de substances ne détruisant pas l'ozone

C. 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 1998.

1. 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 2000 : 1

2. 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 2000 : 8

D. 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 1998, 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
1. Arrêtés sur les frais à payer		
1.1 <u>Arrêté sur le prix des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu</u>		
<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>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>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>
1.2 <u>Arrêté sur le prix à payer pour le traitement informatique et les services statistiques</u>		
<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 les coûts engagés pour fournir des services consistant dans l'utilisation d'ordinateurs pour faire des analyses spécialisées de données fiscales. Les frais seront établis conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts.</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 des organismes de bienfaisance</u></p> <p>Cet arrêté devrait être modifié par suite des changements apportés à la loi. Le ministre était seulement autorisé à imposer des frais ayant trait aux renseignements en vertu du paragraphe 149.1(15) de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>, en application de C.P. 1988-2271. Le nouvel arrêté a pour conséquence d'élargir cette autorisation aux renseignements rendus disponibles en vertu du paragraphe 241(3.2) de la Loi.</p>	<p>Ces modifications permettront le recouvrement des coûts engagés pour fournir des copies des documents renfermant les renseignements relatifs aux organismes de bienfaisance enregistrés. 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.</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 droit exigible pour le réenregistrement en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu</u></p> <p>Un nouveau règlement sera mis en vigueur afin d'imposer un droit pour le réenregistrement d'un organisme de bienfaisance qui a perdu son statut par suite de son incapacité à observer les dispositions de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>.</p>	<p>L'imposition d'un droit pour les demandes de réenregistrement a pour objectif principal de bien faire comprendre aux organismes de bienfaisance enregistrés l'importance d'observer les dispositions de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>. Les frais seront établis conformément à la politique gouvernementale de recouvrement des coûts.</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>2. <u>Dispositions législatives sur les douanes</u></p>		
<p>2.1 Par suite d'une étude interne et des importantes consultations tenues relativement au <i>Schéma directeur des douanes</i>, Revenu Canada désire moderniser certaines procédures de déclaration pour les personnes et les marchandises afin d'offrir de nouvelles manières de produire des déclarations et de corriger les écarts en matière d'exécution.</p>	<p>Les dispositions législatives et les règlements clarifieront les obligations à l'égard des déclarations des voyageurs et des marchandises et permettront la restructuration des processus à la frontière.</p>	<p>On procède actuellement à la rédaction du compte rendu final des consultations relatives au <i>Schéma directeur des douanes</i> qui se sont tenues auprès des intervenants publics et des autres ministères. Des recommandations touchant les modifications à apporter à la loi seront formulées et</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>2.2 Revenu Canada désire modifier la <i>Loi sur les douanes</i> afin d'introduire des outils de perception en vue d'harmoniser ces derniers avec les autres programmes du Revenu.</p>	<p>Les nouvelles dispositions permettront d'harmoniser les outils de perception, clarifieront les règles et assureront que celles-ci sont les mêmes pour tout le monde.</p>	<p>transmises aux cadres supérieurs aux fins d'approbation au cours de l'automne.</p> <p>Les consultations sont en cours auprès de divers intervenants afin de déterminer la portée et la nature exacte des modifications qui pourraient être de voir être apportées à la <i>Loi sur les douanes</i>. Des ébauches de propositions sont en cours d'élaboration et seront présentées plus tard cette année aux fins d'examen.</p>
<p>2.3 Revenu Canada désire modifier les dispositions législatives sur les douanes afin de créer de nouveaux règlements en vue d'imposer des amendes administratives proportionnelles à la gravité des infractions et basées sur les antécédents du client en matière d'observation.</p>	<p>Le nouveau cadre en matière d'amendes administratives sera mis en place afin de corriger les lacunes au chapitre de l'observation que l'on trouve dans le régime actuel des pénalités et d'appuyer les nouvelles initiatives des douanes en matière de restructuration et de relations avec le monde des affaires.</p>	<p>Concurremment au processus relatif au <i>Schéma directeur des douanes</i>, des consultations se tiendront auprès du monde des affaires concernant le cadre proposé pour les pénalités en ce qui touche les importations commerciales. Le travail se poursuit en vue de l'établissement d'amendes progressivement plus élevées adaptées à chaque infraction au chapitre des douanes. Le nouveau régime des pénalités sera complètement élaboré et soumis à l'approbation de la direction au cours de l'automne.</p>
<p>3. <u>Règlement de l'impôt sur le revenu</u></p>		
<p>Diverses dispositions doivent être modifiées afin de supprimer les renvois à la <i>Loi sur l'assurance-chômage</i> et remplacer ces derniers par un renvoi soit à la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>, soit aux deux lois.</p>	<p>Les modifications ont été apportées à cause de l'abrogation de la <i>Loi sur l'assurance-chômage</i> et de la <i>Loi nationale sur la formation</i>.</p>	<p>Règlement modifié.</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>Parties I et II</p> <p>L'alinéa <i>h</i>) de la définition de « rémunération » que l'on trouve au paragraphe 100(1) et à l'alinéa 200(2)c) doit être modifié afin de tenir compte des changements touchant l'assujettissement à l'impôt de certaines sommes, et d'assurer qu'aucune cotisation versée pour une convention de retraite et reçue par suite d'un transfert effectué en application du paragraphe 207.6(7) de la Loi n'a été retenue.</p> <p>Les paragraphes 104(3) et (4.1) doivent être modifiés par suite de l'annonce faite dans le budget de 1998 touchant le Régime d'accession à la propriété et le Régime d'encouragement à l'éducation permanente.</p> <p>Le paragraphe 100(5) doit refléter les montants courants mentionnés dans la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>.</p> <p>Des modifications doivent être apportées la partie II afin d'introduire la production sur support magnétique pour les entités importantes, la déclaration des entrepreneurs et l'annonce faite dans le budget de 1998 touchant la déclaration des paiements gouvernementaux.</p>	<p>Exigé par le passage du projet de loi C-28.</p>	<p>Règlement modifié.</p>
<p>L'alinéa 600(1)b.1) doit être abrogé étant donné qu'il renferme une disposition de temporisation qui est venue à expiration.</p>	<p>Abrogation nécessaire.</p>	<p>Règlement abrogé.</p>
<p>L'article 3300 doit être révisé afin de diminuer à 40 p. 100 le taux prescrit en rapport avec les paiements relatifs à la cession de l'impôt.</p>	<p>Le taux prescrit a été modifié pour passer de 45 p. 100 à 40 p. 100, ce qui rend nécessaire la modification.</p>	<p>Règlement modifié.</p>
<p>L'article 6301 touche la prestation fiscale pour enfants et renvoie tant au ministre de la Santé nationale et du Bien-être social qu'au ministre du Revenu national. Étant donné que le ministre du Revenu national possède maintenant l'autorité exclusive dans ce domaine, le renvoi à l'ancien ministre doit être supprimé.</p>	<p>Modification nécessaire.</p>	<p>Règlement modifié.</p>

Initiatives réglementaires : Rendement de Revenu Canada		
But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	Résultats prévus (selon les PRF)	Résultats atteints
L'article 8600 renferme la liste des sociétés visées par la définition de « institution financière ». Dans le budget de 1998 on a annoncé des ajouts à cette liste d'institutions.	Des modifications sont nécessaires pour tenir compte de l'annonce faite dans le budget.	Règlement modifié.
<p>4. <u>Règlement sur le Régime de pensions du Canada et Règlement sur la rémunération assurable et la perception des cotisations</u></p>		
Des modifications doivent être apportées au Règlement sur le RPC en ce qui touche la couverture des travailleurs affectés aux recensements et aux élections, ainsi qu'au Règlement de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> (AE) en ce qui touche les exigences en matière de retenues, afin de tenir compte du montant maximum des cotisations et des taux révisés de cotisation pour 1999.	Des modifications étaient nécessaires à cause des changements apportés aux lois touchant le RPC et l'AE.	Règlements modifiés.

Section V

Rendement financier

Aperçu

Les dépenses prévues ci-dessous représentent le financement original approuvé dans le Budget principal des dépenses. Les autorisations totales du Ministère ont augmenté à 2 791 millions de dollars au cours de 1998-1999 par le biais d'autorisations provenant du Budget supplémentaire des dépenses de 413 millions de dollars pour des éléments comme : le droit au report prospectif (25 millions de dollars); la compensation pour les conventions collectives (152 millions de dollars); les coûts associés au Projet de la restructuration du traitement des déclarations T2 (44 millions de dollars); la conformité des systèmes informatiques à l'an 2000 (54 millions de dollars); le Programme de la prestation nationale pour enfants (21 millions de dollars); la mise en oeuvre du budget fédéral de 1998 (48 millions de dollars); le versement des Allocations spéciales pour enfants (23 millions de dollars); et la contribution à la province de Québec pour l'administration conjointe des taxes de vente provinciale et fédérale (TPS) (2 millions de dollars). Le solde se composait d'autres coûts de fonctionnement divers : activités pour l'amélioration de l'observation pour la Taxe de vente harmonisée (TVH) (10 millions de dollars); le Traité entre le Canada et les États-Unis sur le 4^e Protocole (5 millions de dollars); et la recherche scientifique et le développement expérimental (4 millions de dollars).

Parallèlement à ces nouvelles autorisations, les dépenses réelles ont augmenté de façon équivalente et se chiffraient à 2 757 millions de dollars, incluant les fonds non utilisés prévus que le Ministère peut reporter à 1999-2000. En partie à cause du retour à la négociation collective, les dépenses réelles de 1998-1999 montrent une augmentation de 179 millions de dollars, ou 7 %, en 1998-1999 par rapport à 1997-1998.

Information financière du Ministère

Revenu Canada	1998-1999
Dépenses prévues	2 377 297 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	2 790 698 000 \$
Dépenses réelles	2 757 183 000 \$

L'année 1998-1999 est la quatrième année de l'Examen des programmes. Des réductions supplémentaires de 70 millions de dollars dans le cadre de l'Examen des programmes sont incluses dans les dépenses prévues et réelles, ce qui amène la contribution totale du Ministère à quelque 300 millions de dollars depuis 1994-1995. Même si l'Examen des programmes ne représente aucune modification au mandat du Ministère, les réductions ont été gérées avec succès afin d'éviter ou de minimiser leur incidence sur le service et les recettes du gouvernement.

Des recettes brutes recouvrées par le Ministère, les recettes fédérales totalisent 204 milliards de dollars, ce qui représente environ 95 % des recettes du gouvernement. Les recettes brutes recouvrées par le Ministère ont augmenté de 4,5 %, de 245 milliards de dollars en 1997-1998 à 256 milliards de dollars en 1998-1999.

Sommaire des tableaux financiers

Les tableaux suivants s'appliquent à Revenu Canada :

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

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

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

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

Tableau 6 : Recettes disponibles

Tableau 7 : Recettes non disponibles

Tableau 8 : Paiements législatifs

Tableau 9 : Paiements de transfert

Tableau 10 : Dépenses en capital

Tableau 11 : Projets d'immobilisations

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
	Revenu national			
1	Dépenses de fonctionnement	1 891,7	2 264,0	2 230,8
5	Dépenses en capital	13,7	9,5	9,3
10	Contributions	92,8	95,0	95,0
(L)	Ministre du Revenu national - Traitement et allocation pour automobile	-	-	-
(L)	Contributions aux régimes de prestations des employés	335,1	351,9	351,9
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	44,0	69,0	69,0
(L)	Dépenses provenant de la vente de biens excédentaires de l'État	-	0,4	0,3
(L)	Montants adjugés par les tribunaux	-	0,9	0,9
	Total du Ministère	2 377,3	2 790,7	2 757,2

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 disponibles	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	10 385	499,4	-	92,8	592,2	44,0	636,2	-	636,2
<i>Total des autorisations</i>		<i>616,7</i>		<i>95,0</i>	<i>711,7</i>	<i>69,0</i>	<i>780,7</i>	-	<i>780,7</i>
Dépenses réelles	11 195	616,1	-	95,0	711,1	69,0	780,1	-	780,1
Douanes et administration des politiques commerciales	7 381	383,2	13,7	-	396,9	-	396,9	-	396,9
<i>Total des autorisations</i>		<i>432,3</i>	<i>9,5</i>	<i>-</i>	<i>441,8</i>	<i>-</i>	<i>441,8</i>	<i>-</i>	<i>441,8</i>
Dépenses réelles	7 199	432,5	9,3	-	441,8	-	441,8	-	441,8
Validation et exécution	9 408	554,5	-	-	554,5	-	554,5	-	554,5
<i>Total des autorisations</i>		<i>600,4</i>		<i>-</i>	<i>600,4</i>	<i>-</i>	<i>600,4</i>	<i>-</i>	<i>600,4</i>
Dépenses réelles	9 281	600,3	-	-	600,3	-	600,3	-	600,3
Recouvrement des recettes	5 507	247,9	-	-	247,9	-	247,9	-	247,9
<i>Total des autorisations</i>		<i>253,4</i>		<i>-</i>	<i>253,4</i>	<i>-</i>	<i>253,4</i>	<i>-</i>	<i>253,4</i>
Dépenses réelles	5 048	253,3	-	-	253,3	-	253,3	-	253,3
Appels	1 218	68,8	-	-	68,8	-	68,8	-	68,8
<i>Total des autorisations</i>		<i>73,4</i>		<i>-</i>	<i>73,4</i>	<i>-</i>	<i>73,4</i>	<i>-</i>	<i>73,4</i>
Dépenses réelles	1 082	73,4	-	-	73,4	-	73,4	-	73,4
Administration et technologie de l'information	6 523	610,3	-	-	610,3	-	610,3	-	610,3
<i>Total des autorisations</i>		<i>778,7</i>		<i>-</i>	<i>778,7</i>	<i>-</i>	<i>778,7</i>	<i>-</i>	<i>778,7</i>
Dépenses réelles	7 549	746,0	-	-	746,0	-	746,0	-	746,0
Recettes à valoir sur le crédit		-	-	-	-	-	-	(137,3)	(137,3)
<i>Total des autorisations</i>		<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>(137,7)</i>	<i>(137,7)</i>
Dépenses réelles		-	-	-	-	-	-	(137,7)	(137,7)
Total	40 422	2 364,1	13,7	92,8	2 470,6	44,0	2 514,6	(137,3)	2 377,3
<i>Total des autorisations</i>		<i>2 754,9</i>	<i>9,5</i>	<i>95,0</i>	<i>2 859,4</i>	<i>69,0</i>	<i>2 928,4</i>	<i>(137,7)</i>	<i>2 790,7</i>
Dépenses réelles	41 354	2 721,6	9,3	95,0	2 825,9	69,0	2 894,9	(137,7)	2 757,2
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles - Recettes non fiscales¹									(237,0)
<i>Total des autorisations</i>									<i>(237,0)</i>
Dépenses réelles									(277,3)
Coût des services fournis par d'autres ministères									302,2
<i>Total des autorisations</i>									<i>302,2</i>
Dépenses réelles									302,2
Coût net du programme									2 442,5
<i>Total des autorisations</i>									<i>2 855,9</i>
Dépenses réelles									2 782,1
¹ Remarque :	Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le Trésor». Le détail se trouve dans la section VI, Annexe 5.								
	Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1998-1999.								
	Les données en italique correspondent au total des autorisations pour 1998-1999 (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 1998-1999.								

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 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	641,6	665,5	636,2	780,7	780,1
Douanes et administration des politiques commerciales	404,5	410,8	396,9	441,8	441,8
Validation et exécution	464,1	519,1	554,5	600,4	600,3
Recouvrement des recettes	207,0	239,5	247,9	253,4	253,3
Appels	57,7	63,1	68,8	73,4	73,4
Administration et technologie de l'information	590,4	680,0	610,3	778,7	746,0
Recettes à valoir sur le crédit	(129,1)	(136,1)	(137,3)	(137,7)	(137,7)
Total	2 236,2	2 441,9	2 377,3	2 790,7	2 757,2
Remarque : Les chiffres des dépenses prévues sont ceux rapportés dans le Rapport sur les plans et priorité de 1998-1999. Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et les autres autorisations.					

Tableau 5 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) 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								
	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	Recettes à valoir sur le crédit	Total de l'organisation	
Bureau de direction	-	-	-	-	-	4,3	-	4,3	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	4,4	-	4,4	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	4,4	-	4,4	
SMA, Direction générale de la politique et de la législation	149,0	-	-	-	-	-	-	149,0	
<i>Total des autorisations</i>	152,5	-	-	-	-	-	-	152,5	
Dépenses réelles	152,4	-	-	-	-	-	-	152,4	
SMA, Direction générale des cotisations et des recouvrements	391,6	-	-	247,9	-	4,0	-	643,5	
<i>Total des autorisations</i>	516,9	-	-	253,4	-	4,0	-	774,3	
Dépenses réelles	516,8	-	-	253,3	-	12,9	-	783,0	
SMA, Direction générale des douanes et de l'administration des politiques commerciales	-	383,3	-	-	-	-	-	383,3	
<i>Total des autorisations</i>	-	432,3	-	-	-	-	-	432,3	
Dépenses réelles	-	432,5	-	-	-	-	-	432,5	
SMA, Direction générale de la validation, de l'exécution et des recherches sur l'observation	-	-	554,5	-	-	-	-	554,5	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	600,4	-	-	-	-	600,4	
Dépenses réelles	-	-	600,3	-	-	-	-	600,3	
SMA, Direction générale des appels	-	-	-	-	68,8	-	-	68,8	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	73,4	-	-	73,4	
Dépenses réelles	-	-	-	-	73,4	-	-	73,4	
6 SMA, Opérations régionales	-	-	-	-	-	34,9	-	34,9	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	46,0	-	46,0	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	44,2	-	44,2	
DG, Direction générale des communications	8,1	-	-	-	-	-	-	8,1	
<i>Total des autorisations</i>	9,8	-	-	-	-	-	-	9,8	
Dépenses réelles	9,7	-	-	-	-	-	-	9,7	
SMA, Direction générale des finances et de l'administration	87,4	13,7	-	-	-	279,7	-	380,8	
<i>Total des autorisations</i>	101,5	9,5	-	-	-	282,0	-	393,0	
Dépenses réelles	101,2	9,3	-	-	-	251,2	-	361,7	
SMA, Direction générale des ressources humaines	-	-	-	-	-	71,7	-	71,7	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	100,8	-	100,8	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	97,9	-	97,9	
SMA, Direction générale de l'informatique	-	-	-	-	-	194,2	-	194,2	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	316,3	-	316,3	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	311,4	-	311,4	
DG, Direction générale des affaires ministérielles	-	-	-	-	-	21,5	-	21,5	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	25,2	-	25,2	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	24,0	-	24,0	
Recettes disponibles	-	-	-	-	-	-	(137,3)	(137,3)	
<i>Total des autorisations</i>	-	-	-	-	-	-	(137,7)	(137,7)	
Dépenses réelles	-	-	-	-	-	-	(137,7)	(137,7)	
Totaux	636,1	397,0	554,5	247,9	68,8	610,3	(137,3)	2 377,3	
<i>Total des autorisations</i>	780,7	441,8	600,4	253,4	73,4	778,7	(137,7)	2 790,7	
Dépenses réelles	780,1	441,8	600,3	253,3	73,4	746,0	(137,7)	2 757,2	

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1998-1999; les données en italiques correspondent au total des autorisations pour 1998-1999 (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 1998-1999.

Tableau 6 : Recettes disponibles

Recettes disponibles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Recettes prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Total des recettes disponibles ¹	(129,1)	(136,1)	(137,3)	(137,7)	(137,7)
¹ Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le crédit». Remarque : La ventilation par secteur d'activité de Revenu Canada n'est pas connue.					

Tableau 7 : Recettes non disponibles

Recettes non disponibles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Recettes prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Total des recettes non disponibles ¹	289,1	241,4	237,0	237,0	277,3
¹ Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le Trésor». Remarque : La ventilation par secteur d'activité de Revenu Canada n'est pas connue. Voir la Section VI, Annexe 5, pour le détail des Recettes non disponibles : recettes non fiscales					

Tableau 8 : Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	42,1	45,5	44,0	69,0	69,0
Total des paiements législatifs	42,1	45,5	44,0	69,0	69,0
Remarque : 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

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	94,9	95,0	92,8	95,0	95,0
Total des paiements de transfert	94,9	95,0	92,8	95,0	95,0
Remarque : Contributions versées à la province de Québec au titre de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale.					

Tableau 10 : Dépenses en capital

Dépenses en capital par secteur d'activité (en millions de dollars)						
Secteur d'activité	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999	
Douanes et administration des politiques commerciales	13,2	8,2	13,7	9,5	9,3	
Total des dépenses en capital	13,2	8,2	13,7	9,5	9,3	

Tableau 11 : Projets d'immobilisations

Projets d'immobilisations par secteur d'activité (en millions de dollars)						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Douanes et administration des politiques commerciales						
Projets de construction de nouveaux locaux :						
Saint-Bernard-de-Lacolle (Qué.)	18,7	10,2	3,5	-	0,2	0,1
Coutts (Alberta)	15,5	0,1	0,1	5,0	0,3	0,1
Emerson (Manitoba)	10,7	-	0,4	5,0	3,5	3,7
Little Gold Creek (C.-B.)	1,2	-	-	0,3	0,5	1,4
Osoyoos (C.-B.)	5,2	-	0,1	0,4	0,4	0,1
Andover (N.-B.)	4,8	-	-	0,9	0,1	0,1
Armstrong (Québec)	4,8	-	-	-	-	-
Douglas (C.-B.)	1,0	-	-	-	-	-
Projets liés aux installations existantes :						
Projets de santé et sécurité	6,1	1,5	1,5	-	2,5	1,8
Autres projets	4,8	1,4	2,6	2,1	1,9	2,1
Total des projets d'immobilisations	72,8	13,2	8,2	13,7	9,5	9,3
Remarque : En raison de l'arrondissement des chiffres, il se peut que la somme de ceux-ci ne soient pas égale au total.						

Section VI

Renseignements supplémentaires

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en millions de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Réel 1998-1999
Personnel					
Traitements et salaires	1 535,4	1 631,2	1 595,8	1 842,4	1 834,5
Cotisations aux régimes de prestations des employés	231,3	266,5	335,1	351,9	351,9
<i>Total partiel</i>	1 766,7	1 897,7	1 930,9	2 194,3	2 186,4
Produits et services					
Communications et transports	156,7	168,6	148,1	187,5	159,4
Information	33,5	34,4	36,5	46,2	33,5
Services professionnels et spéciaux	99,9	127,8	102,6	139,9	160,7
Locations	9,8	12,8	9,8	12,4	10,3
Achat de services de réparation et d'entretien	45,5	52,5	45,5	57,6	50,0
Services publics, matériel et fournitures	38,7	49,5	34,6	43,9	46,1
Autres subventions et paiements	(,6)	(5,8)	,2	2,3	(4,2)
Capital secondaire	64,9	91,8	55,9	70,8	79,4
<i>Total partiel</i>	448,4	531,6	433,2	560,6	535,2
Dépenses en capital contrôlé	13,2	8,2	13,7	9,5	9,3
Paiements de transfert					
Subventions (paiements législatifs)	42,1	45,5	44,0	69,0	69,0
Contributions	94,9	95,0	92,8	95,0	95,0
<i>Total partiel</i>	137,0	140,5	136,8	164,0	164,0
Dépenses brutes	2 365,3	2 578,0	2 514,6	2 928,4	2 894,9
Moins : Recettes disponibles ¹	(129,1)	(136,1)	(137,3)	(137,7)	(137,7)
Dépenses nettes	2 236,2	2 441,9	2 377,3	2 790,7	2 757,2

¹ Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le crédit».

Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1998-1999	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1998-1999	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998	Rentrées nettes 1996-1997
Impôt sur le revenu					
Personnel ²	162 404 762	21 142 011	141 262 751	134 384 483	125 726 968
Sociétés	28 956 046	5 747 644	23 208 402	23 867 097	19 349 695
Non-résidents	2 057 137	126 767	1 930 370	1 983 456	2 137 690
Impôt sur les revenus pétroliers	-	37 412	(37 412)	(307)	(792)
Impôt sur les redevances pétrolières	11 396	-	11 396	12 933	28 932
Divers ³	1 074 134	103 226	970 908	990 223	709 280
<i>Total partiel</i>	194 503 475	27 157 060	167 346 415	161 237 885	147 951 773
Douanes, accise, TPS et TVH					
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH) ⁴	50 114 371	27 827 584	22 286 787	20 879 827	18 015 509
Droits de douane à l'importation	2 636 362	276 999	2 359 363	2 765 822	2 677 030
Taxe de vente fédérale	1 084	67 316	(66 232)	(29 755)	(27 628)
Carburants moteurs	4 764 581	22 343	4 742 238	4 625 493	4 439 067
Droits d'accise	2 357 839	3	2 357 836	2 262 843	2 275 116
Autres taxes d'accise	1 181 212	127 680	1 053 532	1 021 216	889 615
<i>Total partiel</i>	61 055 449	28 321 925	32 733 524	31 525 446	28 268 709
Autres					
Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre	-	-	-	242	96
Taxe de transport aérien ⁵	294 793	-	294 793	741 834	737 241
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	9 181	-	9 181	9 299	9 003
<i>Total partiel</i>	303 974	-	303 974	751 375	746 340
Total des recettes fiscales	255 862 898	55 478 985	200 383 913	193 514 706	176 966 822
Recettes non fiscales	277 266	-	277 266	241 372	289 146
Total des recettes	256 140 164	55 478 985	200 661 179	193 756 078	177 255 968
¹ Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de : A. Prestation fiscale pour enfants (PFE) : 1998-1999 5 715 306 381 \$ 1997-1998 5 351 674 068 \$ 1996-1997 5 238 750 638 \$ B. Crédit de taxe sur les produits et services (CTPS) : 1998-1999 2 849 817 148 \$ 1997-1998 2 891 725 063 \$ 1996-1997 2 872 080 664 \$					
² Comprend la portion provinciale de l'impôt sur le revenu personnel, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi.					
³ Comprend les recettes fiscales de fiducies et de successions, et les déclarations spéciales non traitées par les systèmes habituels.					
⁴ Comprend la part provinciale de la TVH perçue pour le compte des provinces participantes (1 662 202 030 \$).					
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 1998-1999	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1998-1999	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998	Rentrées nettes 1996-1997
Fédéral					
Impôt sur le revenu	124 029 705	27 157 061	96 872 644	95 925 866	83 011 893
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH)	48 452 169	27 827 584	20 624 585	19 409 361	18 015 509
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	11 513 139	494 340	11 018 799	11 628 826	11 279 588
<i>Total partiel</i>	183 995 013	55 478 985	128 516 028	126 964 053	112 306 990
Provincial					
Impôt sur le revenu ²	35 970 007	-	35 970 007	33 370 991	33 342 007
Taxe de vente harmonisée (TVH) ³	1 662 202	-	1 662 202	1 470 465	-
Autres taxes ⁴	9 181	-	9 181	9 541	9 099
<i>Total partiel</i>	37 641 390	-	37 641 390	34 850 997	33 351 106
Cotisations au Régime de pensions du Canada ⁵					
	14 799 700	-	14 799 700	12 790 363	11 390 703
Cotisations d'assurance-emploi ⁵					
	19 704 061	-	19 704 061	19 150 665	20 207 169
Total des recettes réparties					
	256 140 164	55 478 985	200 661 179	193 756 078	177 255 968
1 Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :					
A. Prestation fiscale pour enfants (PFE):					
		1998-1999	5 715 306 381 \$		
		1997-1998	5 351 674 068 \$		
		1996-1997	5 238 750 638 \$		
B. Crédit de taxe sur les produits et services (CTPS) 1998-1999					
		1998-1999	2 849 817 148 \$		
		1997-1998	2 891 725 063 \$		
		1996-1997	2 872 080 664 \$		
2 Impôt sur le revenu provincial réparti à partir des recettes de l'impôt sur le revenu personnel 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 les cotisations d'assurance-emploi réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.					

Annexe 4 : État des comptes clients des recettes fiscales et non fiscales à la fin de l'exercice

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1997	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999
Impôt sur le revenu			
Personnel ¹	4 477 398	5 075 721	5 312 130
Sociétés	1 403 953	1 291 453	1 496 400
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique ²	13 290	5 182	2 465
Retenues à la source	807 394	883 539	972 882
Non-résidents	211 583	227 904	248 141
Divers ³	38 262	132 824	103 673
Impôt sur les conventions de retraite	24	790	806
Impôt sur les revenus pétroliers	141	407	983
<i>Total partiel</i>	6 952 045	7 617 820	8 137 480
Douanes, accise, TPS et TVH			
Taxe sur les produits et services (TPS)/ Taxe de vente harmonisée (TVH)	2 284 747	2 391 817	2 739 694
Autres taxes et droits d'accise	241 133	89 689	165 087
Droits de douane	105 422	100 361	118 302
Arbitrage	-	486	286
<i>Total partiel</i>	2 631 302	2 582 353	3 023 369
Total des comptes clients des recettes fiscales	9 583 347	10 200 173	11 160 849
Divers comptes clients (recettes non fiscales) ⁴	233 197	311 054	414 285
Total des comptes clients ⁵	9 816 544	10 511 227	11 575 134
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 CIRIS.		
3	Comprend l'impôt et les pénalités établis pour les séries de déclarations T3-T4-T5.		
4	Exclut les recettes internes du gouvernement (1998-1999, 1 098 603 \$; 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 (3 283,3 millions de dollars au 31 mars 1999; 4 207,5 millions de dollars au 31 mars 1998; et 4 105,5 millions de dollars au 31 mars 1997).		

Annexe 5 : Recettes non disponibles : recettes non fiscales

(en millions de dollars)	Réel 1995-1996	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Prévu 1998-1999
Rendement d'investissements					
Location d'immeubles et de biens publics	0,3	0,4	0,3	1,0	0,3
Remboursements de dépenses d'années antérieures					
Remboursements de dépenses d'années antérieures	1,3	1,9	2,9	1,9	1,2
Redressement des sommes à payer de l'année précédente à la fin de l'exercice	1,4	9,0	12,6	3,9	0,1
Privilèges, licences et permis					
Frais d'agrément de courtier	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Services et frais de service					
Frais de décisions	1,2	1,2	1,0	1,1	1,4
Photocopie de déclarations d'organismes de bienfaisance	-	-	-	-	-
Rapports spéciaux sur les statistiques fiscales	-	-	-	0,2	0,1
Déplacements à l'étranger	-	0,1	0,2	0,2	0,1
Frais d'inspection	-	-	-	-	-
Recouvrement de frais liés à des conférences et des séminaires	-	-	-	-	-
Frais d'entrepôt de douane	0,8	0,9	0,8	0,8	0,8
Recettes relatives aux crédits d'impôt provinciaux	-	29,5 ¹	9,8	10,2	10,4
Frais de services spéciaux	1,4	1,4	1,2	1,1	1,8
Droits de permis d'entrepôts d'attente	0,6	0,8	1,0	0,7	0,6
CANPASS	1,3	0,9	0,9	0,8	1,0
Recettes d'immigration - Frais d'administration	-	-	-	0,2	-
Autres frais	-	0,5	1,1	0,1	2,4
Produits de ventes					
Produits de ventes	0,2	-	0,1	-	-
Vente d'objets non réclamés, de sceaux etc.	0,6	0,3	0,2	-	0,2
Copies de documents	-	0,1	-	-	-
Produit de la disposition de biens excédentaires de l'État	0,3	0,3	0,4	0,4	0,2
Pénalités					
Taxe sur les produits et services	67,4	79,9	70,4	72,6	71,0
Autres	3,0	6,9	6,3	4,2	5,5
Intérêts					
Taxe sur les produits et services	67,6	78,8	56,5	50,0	71,0
Autres	9,7	8,1	19,0	73,1	11,4
Divers					
Saisies (douanes)	0,2	-	-	-	-
Services de saisie (enquêtes)	2,0	1,8	2,5	1,8	2,7
Saisies (ports)	8,2	6,9	9,9	11,3	7,8
Boutiques hors taxe	3,3	3,6	3,9	5,0	4,3
Amendes et confiscations	9,6	8,0	8,3	7,4	8,1
Accès à l'information	-	-	-	-	-
Attributions de frais juridiques	-	-	-	-	-
Frais d'utilisation divers	-	-	-	-	-
Ententes anticipées (prix de transfert)	0,2	0,2	0,2	0,1	0,3
Location d'espace de stationnement	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2
Prestation familiale de la C.-B.	-	2,5	2,1	0,7	2,5
Crédit d'impôt pour enfants du N-B	-	-	1,2	0,6	1,1
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	-	-	2,1	0,7	1,8
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	16,7	20,5	22,1	22,8	21,3
Autres	17,2	24,0	3,4	3,7	7,0
Total des recettes non fiscales	215,1	289,1	241,1	277,3	237,0
¹ Comprend 9,5 millions de dollars pour l'application des crédits d'impôt provinciaux en 1994-1995 et 9,7 millions de dollars en 1995-1996, qui ont été reçus en 1996-1997 et enregistrés dans les comptes publics de 1996-1997.					

Annexe 6 : Lois appliquées

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

<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili</i>	
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Israël</i>	
<i>Régime de pensions du Canada</i>	C-8 (Partie I)
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis</i>	
<i>Loi sur les allocations spéciales pour enfants, 1992</i>	ch. 48 (Annexe)
<i>Loi sur les douanes, L.R.</i> ,.....	ch. 1 (2 ^{ième} suppl.)
<i>Loi sur les douanes, L.R.</i>	ch. 41 (3 ^{ième} suppl.)
<i>Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise</i>	C-53
<i>Loi sur le ministère du Revenu national</i>	N-16
<i>Loi sur l'assurance-emploi, 1996</i>	ch. 23 (Parties IV et VII)
<i>Loi sur l'accise</i>	E-14
<i>Loi sur la taxe d'accise, (y compris la TPS/TVH)</i>	E-15 (Parties II-IX)
<i>Loi sur les exportations</i>	E-18
<i>Loi sur les licences d'exportation et d'importation</i>	E-19
<i>Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces</i>	F-8
<i>Loi sur les missions étrangères et les organisations internationales</i>	
<i>Loi validant des ordonnances tarifaires sur les fruits et légumes</i>	1988, ch. 5
<i>Loi sur l'importation des boissons enivrantes</i>	I-3
<i>Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.</i>	ch. 1 (5 ^{ième} suppl.)
<i>Règles concernant l'application de l'Impôt sur le revenu, L.R.</i>	ch. 2 (5 ^{ième} suppl.)
<i>Loi sur les interprétations des conventions en matière d'impôts sur le revenu</i>	
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange nord-américain</i>	
<i>Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers</i>	P-12
<i>Loi sur les privilèges et immunités de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord</i>	
<i>Loi sur le transfert de l'impôt sur le revenu des entreprises d'utilité publique</i>	P-37
<i>Loi sur les mesures spéciales d'importation</i>	S-15
<i>Ordonnance sur les surtaxes à l'importation, etc., 1963</i>	ch. 18
<i>Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i>	T-3 (SI/95-102)
<i>Loi sur les marques de commerce</i>	T-13 (paragraphe 53 à 53.3)
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord sur l'Organisation mondiale du commerce</i>	

Annexe 7 : Vérifications et examens du Ministère

Vérifications :

Application des dispositions en matière d'équité
Arrêté de l'encaisse de fin d'exercice
Balayage - paiements
CANPASS
Détermination de l'origine
Entreposage des marchandises
Intégrité des données et initiatives visant l'économie clandestine
Mécanismes de redressement des services à la clientèle
Vérification conjointe - Services de droit fiscal de Justice Canada
Vérification de l'intervention du Ministère en cas d'urgence
Vérification du Programme de prestation fiscale pour enfants (PFE)

Évaluations :

Anti-Smuggling Initiatives - Interdepartmental Review *
Étude d'évaluation des risques pour la vérification du niveau d'observation des employeurs - Phase I
Étude d'évaluation des protocoles d'entente du Ministère
NATAP Evaluation Study - Tri-lateral Review (Canada, United States and Mexico) *
Sondage de la Direction générale des appels

* Ce document n'est pas disponible en français

Annexe 8 : Renvois

1. Rapports sur les plans et les priorités de 1998-1999 et 1999-2000
2. Notre feuille de route pour l'avenir
(Extraits du Plan d'entreprise de 1999-2000 de Revenu Canada)
3. Index des services de Revenu Canada
4. Site Web de Revenu Canada (<http://www.rc.gc.ca>), y compris :
 - ◇ Rapport Au coeur de l'égalité
 - ◇ Renseignements sur les organismes de bienfaisance
 - ◇ Renseignements sur les régimes enregistrés
 - ◇ Observation : de la vision à la stratégie
 - ◇ Documents sur le Schéma directeur des douanes et de l'administration des politiques commerciales
 - ◇ Commerce électronique - Discours Conférence de l'OCDE
 - ◇ Numéros des Nouvelles de la TPS/TVH
 - ◇ Revenu Canada : Programmes de prestations

- ◇ Publications touchant la Loi sur les mesures spéciales d'importation (LMSI)
- ◇ Recherche scientifique et développement expérimental - Espèces et crédits d'impôt
- ◇ Économie clandestine : Système de déclaration des paiements contractuels - Secteur de la construction
- ◇ Stratégie en sept points pour l'équité et Engagement envers l'équité

5. Documents :

- ◇ C-092 - Importation d'une arme à feu ou d'une arme au Canada
- ◇ IC92-2 - Lignes directrices concernant l'annulation des intérêts et des pénalités (Équité)
- ◇ IC93-3 - Circulaire d'information sur les régimes enregistrés d'épargne-études
- ◇ IC98-1 - Politiques de recouvrement
- ◇ RC4041 - Guide sur l'importation des marchandises commerciales
- ◇ RC4044 - Je déclare
- ◇ RC4061 - CANPASS/PACE — Autoroutes : Services accrus à la frontière
- ◇ RC4062 - CANPASS — Aéroport : Services accrus à la frontière
- ◇ RC4074 Rév. 98 - CANPASS — Bateaux privés : Services accrus à la frontière
- ◇ RC4075 Rév. 98 - CANPASS — Aéronefs privés : Services accrus à la frontière
- ◇ RC4092 - Guide sur les régimes enregistrés d'épargne-études
- ◇ RC4113 - Programme fédéral pour l'embauche de jeunes travailleurs
- ◇ Schéma directeur des douanes et de l'administration des politiques commerciales : Document d'étude
- ◇ Statistique Canada 1996 - Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada
- ◇ Statistiques pour 1998 de l'impôt sur le revenu
- ◇ Tableaux sur disquette
- ◇ T4060 - Politiques de recouvrement de Revenu Canada

Annexe 9 : Personnes-ressources pour plus de renseignements

1. Directeur général
 Direction de la planification et
 du rendement ministériels
 Direction générale des affaires
 ministérielles
 555, avenue MacKenzie
 Ottawa (Ontario)
 K1A 0L5



Télécopieur (613) 941-3438

2. Directeur général
 Direction générale des
 communications
 555, avenue MacKenzie
 Ottawa (Ontario)
 K1A 0L5



Télécopieur (613) 954-7955