

Ministre
du Revenu national



Minister
of National Revenue

Ottawa, Canada K1A 0A6

JUN 21 2017

L'honorable Kevin Sorenson
Président du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes
Chambre des communes
Ottawa ON K1A 0A6

Cher collègue,

Conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes, je suis heureuse de répondre au nom du gouvernement du Canada aux recommandations formulées dans le vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé : *Rapport 2, Les oppositions en matière d'impôt sur le revenu - Agence du revenu du Canada, des Rapports de l'automne 2016 du vérificateur général du Canada*, déposé à la Chambre des communes le 15 mai 2017.

Le gouvernement tient à remercier le Comité pour son examen visant à s'assurer que l'Agence du revenu du Canada (l'Agence ou l'ARC) s'occupe de chacun des problèmes identifiés lors de la vérification du vérificateur général, et mette en œuvre ses recommandations pour aider l'Agence à surveiller et à faire rapport sur ses progrès pour devenir une organisation plus axée sur le client. Le gouvernement apprécie les idées et le soutien fournis par le Comité.

La réponse du gouvernement prend en compte l'engagement de l'ARC à améliorer le service aux contribuables grâce à une résolution plus rapide de leurs différends sur les questions fiscales. Elle soutient également la priorité de ma lettre de mandat voulant faciliter aux contribuables le respect de leurs obligations fiscales et améliorer l'expérience de service des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

Veuillez trouver ci-joint une copie de la réponse du gouvernement aux recommandations du rapport.

Veuillez agréer, cher collègue, mes salutations distinguées.

L'honorable Diane LeBouthillier, C.P., députée
Ministre du Revenu national

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU VINGT-CINQUIÈME RAPPORT
DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS INTITULÉ :
RAPPORT 2 – LES OPPOSITIONS EN MATIÈRE D'IMPÔT SUR LE REVENU –
AGENCE DU REVENU DU CANADA, DES RAPPORTS DE L'AUTOMNE 2016
DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA**

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada est heureux de répondre au vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé : *Rapport 2, Les oppositions en matière d'impôt sur le revenu - Agence du revenu du Canada, des Rapports de l'automne 2016 du vérificateur général du Canada*, déposé à la Chambre des communes le 15 mai 2017.

Après avoir soigneusement examiné le rapport du Comité, le gouvernement a choisi de répondre à chaque recommandation individuellement. Le gouvernement du Canada apprécie les travaux du Comité et accueille bien volontiers son analyse, ses observations et ses recommandations.

Ce qui suit représente la réponse initiale du gouvernement, y compris la réponse aux recommandations 2 et 5 qui visent des demandes pour des rapports d'avancement au plus tard le 1^{er} septembre 2017.

Comme l'a demandé le Comité, le gouvernement fournira des informations complémentaires au plus tard le 30 avril 2018, en ce qui concerne les progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations 1 à 4 et des recommandations 6 à 9.

LE PROCESSUS D'OPPOSITION

Le Canada applique un régime fiscal d'autocotisation dans lequel les contribuables calculent leur propre revenu imposable et produisent leurs propres déclarations de revenus. Ce système est guidé par les lois fiscales, y compris la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Après que les contribuables ont produit leurs déclarations de revenus, l'ARC en établit la cotisation et peut y apporter des modifications. L'Agence peut également les réévaluer plus tard pour différentes raisons. Par exemple, une nouvelle cotisation peut suivre la conclusion de l'Agence selon laquelle le revenu d'emploi n'a pas été déclaré sur la déclaration de revenus, ou une réévaluation peut résulter d'un audit de déclaration de revenus.

Les contribuables qui ne sont pas d'accord avec la cotisation de leurs déclarations de revenus établie par l'ARC peuvent communiquer avec l'Agence pour fournir des informations supplémentaires ou demander un nouvel examen de la cotisation établie; ils peuvent également présenter une opposition. L'ARC gère le processus d'opposition par l'intermédiaire de sa Direction générale des appels et les décisions relatives aux oppositions reposent sur des examens impartiaux des faits particuliers

et des lois applicables. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec les décisions de l'Agence, ils peuvent faire appel à la Cour canadienne de l'impôt. Par la suite, les contribuables et le gouvernement peuvent interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale et enfin devant la Cour suprême du Canada.

Un processus de recours réactif favorise l'observation volontaire et la confiance dans l'intégrité de l'ARC.

RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada confirme par écrit au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes qu'elle a publié, sur son site Web, une norme de service sur le règlement des oppositions à complexité faible et moyenne et qu'elle lui décrive les renseignements offerts sur les objections à complexité élevée.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Depuis le 1^{er} avril 2017, l'ARC publie sur son site Web une norme de service pour le règlement des oppositions à complexité faible. Des travaux sont actuellement en cours pour établir une norme de service appropriée pour la charge de travail à complexité moyenne; elle sera publiée sur le site Web de l'ARC avant le 1^{er} avril 2018. Entre-temps, les délais réels d'attribution et de règlement des oppositions à complexité faible et moyenne sont fournis sur le site Web. Comme demandé, l'ARC fournira au Comité avant le 30 avril 2018 les renseignements disponibles sur les oppositions à complexité élevée.

Recommandation 2 : Que, d'ici le 1^{er} septembre 2017, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un objectif clair sur la réduction de son arriéré d'oppositions pour la période allant du 31 mars 2016 au 31 mars 2018, et qu'elle rende compte de la réduction réelle de l'arriéré au plus tard le 30 avril 2018.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Comme demandé, l'ARC fournira au Comité avant le 1^{er} septembre 2017 un objectif clair sur la réduction de son arriéré d'oppositions, et, avant le 30 avril 2018, l'ARC produira un rapport au Comité confirmant la réduction effectivement réalisée.

Recommandation 3 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes les principaux résultats de son examen du processus d'opposition et explique clairement comment elle les a utilisés pour améliorer le règlement en temps opportun des oppositions.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. L'ARC examine présentement les étapes clés de son processus d'opposition, en utilisant la méthodologie dite « Lean ». Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité l'informant comment les résultats clés de ces examens ont été et seront appliqués aux efforts existants pour améliorer le règlement en temps opportun des oppositions.

Recommandation 4 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada justifie au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sa définition de règlement en temps opportun d'une opposition en fonction de son niveau de complexité et explique en quoi cette définition se compare à celle d'administrations fiscales semblables d'autres pays.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité justifiant la méthodologie utilisée pour appuyer sa définition actuelle de « en temps opportun ». L'ARC expliquera également comment cette définition se compare à celle des administrations fiscales étrangères similaires.

Recommandation 5 : Que, d'ici le 1^{er} septembre 2017, l'Agence du revenu du Canada confirme par écrit au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes qu'elle a publié, dans son Rapport sur les résultats ministériels, ses nouveaux indicateurs de rendement et que ceux-ci tiennent compte de la durée totale pendant laquelle une opposition se trouve entre ses mains.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. La méthodologie utilisée dans le calcul des résultats déclarés a été révisée pour prendre en compte tout le temps qu'une opposition est sous le contrôle du gouvernement du Canada. En outre, l'ARC va au-delà de cette recommandation en publiant deux normes de service, une pour les oppositions à complexité faible et une seconde pour des oppositions à complexité moyenne. La première norme, voulant qu'une opposition fiscale à complexité faible soit réglée dans les 180 jours civils, 80 % du temps, a déjà été publiée. Les résultats liés à cette norme de service seront signalés dans le Rapport sur les résultats ministériels au troisième trimestre de 2018-2019. La mise en œuvre de la norme de service pour les oppositions à complexité moyenne sera décrite dans le Plan d'entreprise de l'ARC pour 2018-2019 et les résultats rapportés au troisième trimestre de 2019-2020.

Recommandation 6 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport décrivant les contrôles qu'elle a ajoutés à ses systèmes et processus d'opposition, ainsi que les directives détaillées sur la saisie de données qu'elle a remises aux fonctionnaires pour assurer l'exactitude des données. Le rapport devrait aussi décrire comment l'Agence assurera la surveillance régulière de l'efficacité de ces mesures.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité détaillant tous les efforts déployés visant à améliorer l'exactitude de ses données, autant les changements aux systèmes et qu'aux procédures. Le rapport exposera les mesures prises à ce jour, y compris le plan de suivi et les résultats actuels, ainsi que les initiatives en cours visant à continuer d'améliorer et de mettre l'accent sur cette importante question.

Recommandation 7 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport décrivant les occasions de règlement des problèmes avant que des oppositions soient présentées, occasions que l'Agence a cernées lors de son examen des raisons pour lesquelles les décisions rendues sont favorables aux contribuables. Le rapport devrait aussi expliquer comment l'Agence a pleinement tiré parti de chacune de ces occasions pour améliorer les services offerts aux Canadiens.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité décrivant les occasions de règlement des problèmes offertes aux contribuables avant de présenter une opposition et le travail accompli afin de s'assurer que l'Agence mettent en œuvre et fassent la promotion de ces occasions pour améliorer les services offerts aux Canadiens.

Recommandation 8 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport soulignant les mesures concrètes qu'elle a mises en œuvre pour veiller à ce que les décisions sur les oppositions et les appels circulent au sein de l'Agence, de sorte que les personnes préparant les cotisations puissent utiliser cette information pour améliorer les futures cotisations.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité afin de démontrer son avancement dans le partage des décisions concernant les oppositions et les appels au sein de l'Agence ainsi que les mesures concrètes qu'elle a mises en œuvre pour améliorer les processus et les services offerts aux Canadiens à la lumière de ces résultats.

Recommandation 9 : Que, d'ici le 30 avril 2018, l'Agence du revenu du Canada conçoive un indicateur de rendement qui mesure de manière scientifique le niveau de satisfaction global des Canadiens à l'égard de ses services et de leur expérience en tant que client et qu'elle fasse rapport tous les ans des résultats dans son Rapport sur les résultats ministériels.

Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Pour les fins du Cadre ministériel des résultats, l'ARC a conçu un indicateur de rendement, l'Indice de perception publique (IPP), qui sera présenté publiquement dans le Rapport sur les résultats ministériels de 2017-2018. L'IPP intègre des réponses sélectionnées de la recherche annuelle de l'entreprise, qui utilise des méthodes qualitatives et quantitatives pour recueillir les commentaires de trois groupes de participants : les particuliers, les petites et moyennes entreprises et les intermédiaires fiscaux. L'IPP mesure des facteurs tels que le niveau de satisfaction des Canadiens à l'égard de la performance globale de l'ARC, la qualité du service reçu et la compréhension de l'information et des ressources. Comme demandé, l'ARC émettra avant le 30 avril 2018 un rapport au Comité pour confirmer et l'informer des progrès accomplis sur ce qui précède.