

Monsieur John Williamson, député  
Président  
Comité permanent des comptes publics  
Chambre des communes  
Ottawa ON K1A 0A6

Cher collègue,

Les renseignements qui suivent font suite à la réponse du gouvernement (déposée à la Chambre des communes le 8 juin 2022, conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes) au 7<sup>e</sup> rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé « Rapport 7, La Subvention salariale d'urgence du Canada, des Rapports 2021 de la vérificatrice générale du Canada ».

J'ai le plaisir de présenter le rapport final sur les progrès réalisés en réponse aux recommandations 2 et 3 du 7<sup>e</sup> rapport.

Le gouvernement remercie les membres du Comité de l'intérêt constant qu'ils montrent à l'égard des efforts que déploie l'Agence du revenu du Canada (l'ARC) pour traiter les points mis en lumière lors de l'audit de la vérificatrice générale.

Vous trouverez ci-joint le rapport sur les progrès réalisés par l'ARC.

Veillez agréer mes salutations distinguées.

L'honorable Diane Lebovillier, C.P., députée

# **RAPPORT FINAL SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS : SEPTIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS (EN RÉPONSE À LA RECOMMANDATION 2 & 3)**

## **INTRODUCTION**

Au nom du gouvernement du Canada, la ministre du Revenu national a déposé le 8 juin 2022 la réponse du gouvernement aux recommandations contenues dans le 7e rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé « Rapport 7, La Subvention salariale d'urgence du Canada, des Rapports 2021 de la vérificatrice générale du Canada ».

L'ARC est heureuse de présenter son rapport final sur les progrès réalisés relativement aux recommandations 2 et 3.

**Recommandation 2 :** « Que, d'ici au 31 mai 2022, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport présentant les résultats de son travail concernant : 1) l'examen des critères de sélection et de priorisation de la charge de travail dans le cadre du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH; 2) l'examen des ressources du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH; 3) l'identification des changements législatifs pour appuyer la réalisation de l'observation en matière de production; 4) l'identification des moyens supplémentaires d'éducation et de sensibilisation des entreprises en ce qui concerne les obligations liées à la TPS/TVH. Un rapport final devra aussi être présenté d'ici au 31 mai 2023. »

**Réponse du gouvernement (déposée le 8 juin 2022) :** « Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Les renseignements contenus dans les paragraphes suivants représentent le rapport du 31 mai 2022 demandé par le Comité.

Dans son rapport sur la SSUC, le BVG a recommandé que l'Agence intensifie ses efforts en matière d'observation fiscale pour la TPS/TVH afin de s'assurer qu'elle dispose des renseignements nécessaires pour effectuer les validations avant paiement pour les programmes qu'elle administre. L'Agence a accepté la recommandation du BVG.

À la lumière des nouveaux programmes de prestations liés à la COVID-19 et des recommandations du BVG, l'Agence a élaboré un plan d'action visant à intensifier ses efforts pour améliorer l'observation en matière de production de déclarations de la part des inscrits à la TPS/TVH. Dans le cadre de son plan d'action, l'Agence entreprend un examen des critères relatifs à la sélection des charges de travail et à l'établissement des priorités, un examen du niveau et de l'affectation des ressources du programme, la détermination des changements législatifs potentiels et l'augmentation de la visibilité pour améliorer l'observation en ce qui concerne la production de déclarations de la TPS/TVH. L'Agence prévoit achever son plan d'action d'ici septembre 2023.

L'Agence est heureuse de communiquer au Comité ses progrès dans la mise en œuvre de son plan d'action en date du 31 mai 2022. Elle est en mesure d'annoncer qu'elle a atteint tous les principaux jalons intermédiaires du plan d'action qui devaient être achevés d'ici mai 2022. Plus précisément, il s'agissait des jalons suivants :

1. L'achèvement de l'examen et de l'analyse des cotes de risque et des stratégies automatisées actuelles du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH, y compris l'examen des critères relatifs à la sélection des charges de travail et à l'établissement des priorités.
2. La préparation de recommandations sur les améliorations à apporter à la cotation des risques et aux stratégies automatisées, et l'élaboration des exigences du système connexes.
3. L'achèvement d'un examen des plans de visibilité actuels et la détermination de nouvelles initiatives de visibilité possibles.
4. L'élaboration d'une stratégie de communication et d'un plan d'action pour améliorer les initiatives actuelles et créer de nouvelles occasions de visibilité.

*Dans le cadre du respect de l'engagement no 1 « l'examen des critères relatifs à la sélection des charges de travail et à l'établissement des priorités dans le cadre du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH », l'Agence peut confirmer qu'elle a terminé l'examen et l'analyse des cotes de risque et des stratégies automatisées actuelles du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH, y compris les critères relatifs à la sélection des charges de travail et à l'établissement des priorités. Grâce à l'achèvement de ce jalon important, l'Agence a cerné les lacunes du programme actuel ainsi que les changements qui seront nécessaires pour les combler.*

*En outre, l'Agence a préparé des recommandations sur les améliorations à apporter à la cotation des risques et aux stratégies automatisées, et a élaboré les exigences de système connexes pour commencer à mettre en œuvre quelques-unes de ces recommandations afin de combler certaines des lacunes cernées. Cela permettra à l'Agence de commencer à mettre en œuvre les changements nécessaires à ses systèmes pour intensifier ses activités d'observation en matière de production des déclarations de la TPS/TVH et d'inscription à la TPS/TVH. L'Agence a également réalisé d'importants progrès dans le respect de l'engagement no 4 « la détermination de moyens supplémentaires d'éduquer les entreprises et de les sensibiliser à leurs obligations liées à la TPS/TVH ». L'Agence a effectué un examen des plans de visibilité actuels et a cerné de nouvelles initiatives pour éduquer les entreprises et les sensibiliser à leurs obligations production de déclarations de la TPS/TVH et d'inscription à la TPS/TVH.*

*Afin d'appuyer les activités de sensibilisation futures, l'Agence a élaboré une stratégie de communication et un plan d'action pour améliorer les initiatives actuelles et les possibilités de sensibilisation afin d'appuyer l'observation en matière de TPS/TVH. Ces deux jalons ayant été respectés, l'Agence a commencé à élaborer des initiatives de sensibilisation et d'éducation afin d'améliorer la connaissance et la sensibilisation des contribuables aux obligations en matière de TPS/TVH.*

*Les quatre principaux jalons énumérés ci-dessus sont des conditions préalables essentielles à la mise en œuvre des autres produits livrables du plan d'action de l'Agence, qui lui permettront de respecter ses engagements en vue d'intensifier l'observation en matière de production des déclarations de la TPS/TVH et d'inscription à la TPS/TVH. En plus de l'achèvement des quatre jalons qu'elle s'était donné comme objectif de mettre en œuvre d'ici mai 2022, l'Agence travaille actuellement à l'achèvement des principaux jalons relatifs à l'engagement no 2 « l'examen des ressources liées au Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH », et à l'engagement no 3 « la détermination des changements législatifs visant à favoriser l'observation en matière de production de déclarations ».*

*L'Agence continuera à mettre en œuvre son plan d'action et présentera un rapport définitif au Comité d'ici le 31 mai 2023. Ce rapport définitif décrira les jalons du plan d'action qui ont été achevés à cette date, ainsi que les progrès réalisés à l'égard des autres résultats attendus du plan d'action de l'Agence sur la production des déclarations de la TPS/TVH.»*

### **Rapport sur les progrès réalisés :**

L'ARC est heureuse de fournir une mise à jour sur ses travaux visant à renforcer ses efforts en matière d'observation fiscale pour la TPS/TVH, à la suite de celle fournie dans la réponse du gouvernement susmentionnée. Depuis le dépôt de la réponse du gouvernement, il restait deux dates importantes en ce qui concerne les engagements de l'ARC envers le BVG : décembre 2022 et mai 2023, avec l'achèvement prévu du plan d'action d'ici septembre 2023.

L'ARC est en mesure de confirmer que tous ses principaux jalons intermédiaires soulignés dans le plan d'action qui devaient être achevés avant décembre 2022 ont été atteints. L'atteinte de ces jalons permettra à l'ARC de respecter l'engagement 2 du BVG (lié à l'examen des ressources du programme) et l'engagement 3 (lié à la détermination possible des modifications législatives), comme il a été indiqué précédemment dans la réponse du gouvernement. Plus précisément, les derniers jalons réalisés comprenaient les suivants :

- En ce qui concerne l'engagement 2 – l'achèvement de l'examen de l'affectation des ressources du programme et des objectifs de production établis pour le programme afin de déterminer si les ressources s'harmonisent avec les objectifs de production et sont suffisantes pour réaliser le mandat du programme;
- En ce qui concerne l'engagement 3 – la détermination des possibles modifications législatives à la *Loi sur la taxe d'accise* qui permettraient de combler les lacunes et de soutenir le rendement du programme tout en assurant l'application de la Charte des droits du contribuable.

Le Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH a terminé l'examen de l'affectation des ressources du programme et des objectifs de production en ce qui a trait à l'engagement 2 au moyen de ce qui suit :

- l'élaboration de demandes de renseignements d'entreprise pour aider à analyser les tendances dans les inventaires des programmes;
- l'achèvement d'un exercice d'examen de l'amélioration des processus impliquant le personnel de première ligne pour aider à cerner les inefficacités afin de veiller à l'optimisation des ressources;
- la collaboration avec un autre secteur de programme clé dans le continuum de la production des déclarations de la TPS/TVH afin de mettre à jour les procédures de renvoi afin que les comptes en situation d'inobservation chronique fassent l'objet d'un examen plus approfondi afin d'accroître l'observation;
- l'examen des rapports d'entreprise, des budgets et des objectifs de production afin de déterminer les changements nécessaires au niveau de dotation requis pour accroître l'efficacité du traitement des comptes dans les inventaires et pour réduire les excédents d'inventaires en raison de la pandémie;
- la présentation d'une analyse de rentabilisation pour un financement supplémentaire temporaire afin d'augmenter les volumes de personnel sur le terrain pour faire face à l'âge de l'inventaire et aux excédents d'inventaire.

Le Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH et le groupe de travail sur l'établissement de rapports continuent de travailler en collaboration pour obtenir de meilleurs rapports, ce qui permet à l'ARC d'apporter des changements plus rapides et plus efficaces au programme et d'obtenir de meilleurs résultats en matière d'observation.

L'ARC s'efforce également de respecter les derniers engagements d'étape envers le BVG, qui doivent être achevés d'ici la fin mai 2023 :

- Les modifications du système, liées à l'engagement 1 (relativement à l'examen des critères de sélection et d'établissement des priorités de la charge de travail), devraient être mises en œuvre en mai 2023 dans le cadre du processus de lancement de l'ARC afin d'améliorer la façon dont les comptes sont traités et la façon dont l'ordre de priorité de ces comptes est établi;
- En fonction de l'examen actuel lié au jalon de décembre 2022 pour l'engagement 3, des recommandations seront préparées et les mesures appropriées seront prises, s'il y a lieu.

Bien que l'ARC soit en mesure de mettre en œuvre un certain nombre des changements cernés pour renforcer le Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH, certains jalons individuels pourraient ne pas être entièrement mis en œuvre avant septembre 2023 en raison de l'évolution des besoins technologiques et du volume de changements de systèmes simultanés qui peuvent être faits.

Les demandes de changement de système liées à l'engagement 1 ont été mises en œuvre en mai 2023.

L'ARC a continué de mener des recherches supplémentaires, en fonction des constatations des projets de recherche initiaux, afin de cerner d'autres possibilités d'amélioration dans ses stratégies et ses cotes de risque liées à l'engagement 1.

Pour faire suite à l'engagement 2, des améliorations au manuel des opérations de procédure du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH sont en cours conformément à la rétroaction découlant de l'examen de l'amélioration des processus et d'autres sources afin d'accroître l'efficacité et l'exactitude du travail des agents des bureaux locaux. Des employés supplémentaires sont embauchés dans les bureaux locaux pour régler le vieillissement des comptes dans les inventaires et les excédents de volume de l'inventaire en raison de la pandémie.

De plus, bien que l'engagement 4 (lié à la détermination de moyens supplémentaires d'éduquer les entreprises et de les sensibiliser à leurs obligations liées à la TPS/TVH) ait été achevé en mai 2022, l'ARC continue de chercher de nouvelles possibilités d'apprentissage pour appuyer les inscrits et promouvoir l'observation en matière de production de la TPS/TVH. Elle utilise activement ses diverses plateformes de médias sociaux ainsi que les listes de distribution des courriels aux organisations d'intervenants pertinentes afin de fournir des messages au public. Elle a également fourni des messages propres à la production aux fins d'utilisation dans le cadre de la campagne annuelle des petites entreprises à laquelle l'ARC participe chaque année en octobre, et prévoit continuer à participer à cette campagne chaque année. L'ARC a également présenté un webinaire en mars 2023 qui portait sur l'obligation relative à la production de déclarations de la TPS/TVH.

Les réalisations à ce jour, les travaux continus sur les jalons restants, et les engagements de l'ARC à poursuivre les examens réguliers dans les secteurs au sein du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH renforceront l'observation en matière de production de la TPS/TVH afin de s'assurer que cet aspect de l'observation continue de s'améliorer et qu'il soit un facteur clé dans l'atteinte des objectifs globaux en matière d'observation de l'ARC et de la protection des biens de la Couronne.

---

***Recommandation 3 :*** « *Que, d'ici au 31 mai 2022, l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport présentant les résultats de la mise en place de l'authentification à facteurs multiples. Un rapport final devra aussi être présenté d'ici au 31 mai 2023, et comprendre une mise à jour sur l'utilisation de la plateforme Connexion Canada par l'Agence, de même que sur la manière dont l'identificateur unique de Connexion Canada peut être utilisé par l'Agence pour aider à la vérification des programmes gouvernementaux.* »

**Réponse du gouvernement (déposée le 8 juin 2022) :** « Le gouvernement du Canada appuie cette recommandation. Les renseignements contenus dans les paragraphes suivants représentent le rapport du 31 mai 2022 demandé par le Comité.

*L'Agence met en œuvre un service d'authentification multifacteur (AMF) afin d'améliorer son système d'authentification et de gestion des justificatifs d'identité existant. Lorsqu'ils sont inscrits à un service d'AMF, les utilisateurs doivent entrer un mot de passe à utilisation unique afin d'accéder aux services en ligne de l'Agence. En entrant un mot de passe à utilisation unique, les utilisateurs fournissent des preuves supplémentaires afin de confirmer leur identité, ce qui renforce la sécurité globale des services en ligne de l'Agence.*

*Le 30 octobre 2020, l'Agence a lancé le service d'AMF en utilisant une approche consistant à ajouter progressivement des utilisateurs au fil du temps. Cela a été fait pour minimiser le risque pendant la mise en œuvre ainsi que pour atténuer les répercussions opérationnelles, par exemple pour réduire les volumes d'appels dans les centres de contact. Dans le cadre du service d'AMF, les utilisateurs doivent entrer un mot de passe à utilisation unique qui est envoyé par message texte sur un téléphone cellulaire ou par message vocal sur un téléphone fixe pour pouvoir accéder à leur compte. Étant donné que ce n'est pas tout le monde qui a accès à un téléphone cellulaire ou fixe, l'Agence a mis en place une option supplémentaire pour l'utilisation du service d'AMF, appelée la grille de codes d'accès. Cette option permet aux utilisateurs de consulter une grille de lettres pour créer un mot de passe à utilisation unique au lieu de le recevoir par téléphone.*

*L'ajout progressif d'utilisateurs au service d'AMF s'est poursuivi jusqu'en octobre 2021, date à laquelle tous les utilisateurs ont dû l'utiliser. Lorsque les utilisateurs se connectent à leur compte, ils sont tenus de s'inscrire, sans possibilité de s'y soustraire. À la fin du mois de février 2022, l'Agence a ajouté 14,557 millions d'utilisateurs au service d'AMF et jusqu'à présent, 11,037 millions, soit 76 %, sont inscrits. Ce pourcentage d'utilisateurs inscrits continuera d'augmenter à mesure que les utilisateurs se connecteront à leurs comptes. L'Agence a envoyé plus de 100 millions de mots de passe à utilisation unique.*

*La mise en œuvre du service d'AMF a été un succès. L'Agence a pu mettre en œuvre le service d'AMF de manière progressive sans avoir d'incidence négative sur les opérations. En mettant en œuvre la grille de codes d'accès, l'Agence a répondu au besoin d'un sous-ensemble d'utilisateurs avec une autre solution pratique.*

*L'Agence accepte de présenter au Comité, d'ici le 31 mai 2023, un rapport final qui comprend une mise à jour sur ses plans d'utilisation de la plateforme Connexion Canada, ainsi qu'une évaluation de la façon dont, combinée à l'utilisation d'identifiants uniques, elle peut être utilisée pour assurer l'intégrité des programmes gouvernementaux.*

*L'Agence travaille en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) sur sa plateforme Connexion Canada. La plateforme Connexion Canada donnera aux Canadiens un point d'entrée unique à partir duquel ils pourront accéder à des services gouvernementaux sécurisés. Elle fournira un écosystème d'identité numérique qui sera mis à profit par tous les ministères et organismes fédéraux. Avec le regroupement des fournisseurs de services de justificatifs d'identité sur la plateforme Connexion Canada, il sera plus facile pour le gouvernement du Canada de déployer des fonctions de sécurité et de protection des renseignements personnels. La plateforme Connexion Canada réduira considérablement le dédoublement d'efforts et modernisera les systèmes de gestion des justificatifs d'identité externes; elle sera fondée sur des normes, en plus d'être capable d'évoluer et d'être mise à l'échelle pour répondre aux besoins du gouvernement du Canada. De nombreux facteurs doivent être pris en compte, mais nous nous attendons à ce que Connexion Canada soit disponible au cours des 24 à 36 prochains mois. L'Agence commencera l'intégration lorsque la plateforme aura fait ses preuves dans un environnement de production établi pour de petits ministères. »*

### **Rapport sur les progrès réalisés :**

Depuis la réponse du gouvernement, l'ARC a continuellement travaillé à améliorer et à renforcer son service d'AMF. À l'appui de ces efforts, une mesure importante a été prise en février 2023 lorsque l'ARC a migré ses services de la plateforme du fournisseur de service d'authentification multifacteur précédent – dont le contrat a été octroyé d'urgence en 2020 – vers la plateforme d'AMF comme service du gouvernement du Canada.

Le contrat lié à la plateforme d'AMF comme service est géré de façon centralisée pour le compte du gouvernement du Canada par Services partagés Canada (SPC) et offre plusieurs avantages, notamment :

- Un coût mensuel du service inférieur à celui du contrat précédent.
- Un nombre illimité d'opérations pour appuyer la croissance future.
- Une amélioration de l'appui pour les numéros internationaux.
- Une expérience utilisateur pour les flux d'authentification multifacteur de l'ARC est plus conforme à celle du reste du gouvernement.

En plus des avantages concrets immédiats que ce changement apporte en ce qui concerne la réduction des coûts pour l'ARC, il offre également certains avantages stratégiques à l'ARC et au gouvernement du Canada à moyen et à long terme. Il harmonise davantage le service d'authentification multifacteur de l'ARC avec les plans stratégiques de la TI de l'ARC et du gouvernement du Canada. Ces plans stratégiques stipulent que l'ARC doit réutiliser les fonctions du gouvernement du Canada dans la mesure du possible.

En tant que contrat géré par SPC, cela permettra à d'autres ministères du gouvernement du Canada de bénéficier des améliorations apportées aux services afin de répondre aux besoins de l'ARC. Par exemple, la solution d'AMF comme service comprend l'ajout de la fonction de grille de codes d'accès à ses capacités afin d'appuyer l'intégration de l'ARC. La grille de codes d'accès est une grille de caractères générée de façon aléatoire, formatée comme une carte de bingo, utilisée comme solution de remplacement pour l'authentification multifacteur. Il est destiné aux personnes qui n'ont pas de téléphone cellulaire ou aux employés des entreprises de préparation de déclarations de revenus qui ne sont pas autorisés à utiliser leur téléphone cellulaire pendant leur travail. Après la configuration initiale, les utilisateurs qui choisissent l'option de la grille de codes d'accès seront invités à entrer les caractères de trois emplacements sur la grille afin de terminer leur ouverture de session dans les portails sécurisés. L'ARC a fait de cette option une partie de sa propre solution d'authentification multifacteur en vue de répondre à tous les besoins des utilisateurs; son ajout à la plateforme d'AMF comme service assure une migration transparente vers la nouvelle solution pour les utilisateurs de l'ARC. Il s'agit maintenant d'une capacité à la disposition des autres ministères du gouvernement du Canada par l'intermédiaire de la plateforme centrale, s'ils en ont besoin.

Depuis la réponse du gouvernement, les travaux du SCT sur le projet Connexion Canada ont été transférés à la charge de travail élargie des identifiants numériques qui relève du SCT. L'ARC continue de collaborer activement avec le SCT sur une gamme d'initiatives dans le cadre du mandat élargi du projet. Cela comprend des réunions et des séances de planification régulières avec l'équipe de la plateforme Connexion Canada du SCT, ainsi que la participation au groupe de travail sur les identifiants numériques du SCT et aux forums connexes du gouvernement du Canada. Le SCT a entrepris des activités de mobilisation du public comme l'un des principaux éléments de travail dans le cadre de la portée des identifiants numériques. Ces missions ne sont pas précisément axées sur le projet Connexion Canada, mais plutôt sur les identifiants numériques.

Étant donné que la solution Connexion Canada n'a pas encore été entièrement mise au point, l'ARC continue de travailler avec le SCT afin de veiller à ce que les exigences requises par l'ARC soient comprises par le SCT et de discuter des échéanciers pour le lancement de la solution Connexion Canada pour les partenaires. L'ARC s'est engagée à travailler avec le SCT afin de s'assurer qu'une solution viable pour l'ARC est définie et que l'ARC passera à la nouvelle solution lorsqu'elle sera prête à être utilisée.

L'ARC continuera d'améliorer les solutions dans les systèmes afin de s'assurer qu'elle est bien placée pour utiliser un nouvel identificateur unique de Connexion Canada. Cela sera fait en combinaison avec les identificateurs de programme existants de l'ARC afin de mieux assurer l'intégrité des services et des programmes de l'ARC et leur utilisation appropriée par les particuliers et les entreprises qualifiés. Par exemple, l'ARC travaille à ajouter des capacités Open ID Connect (OIDC) dans ses flux d'authentification. Cette norme ouverte pour l'authentification s'harmonise avec les dernières spécifications du SCT et simplifie l'intégration des nouvelles identités numériques. Il s'agit d'une partie essentielle du paysage de l'identité numérique à long terme de Connexion Canada et du gouvernement du Canada. L'ARC prévoit également mettre en œuvre une solution de validation de l'identité numérique (VIN). Ce service de VIN donnera aux nouveaux utilisateurs de la solution numérique de l'ARC l'option de valider leur identité en temps réel, plutôt que d'avoir à attendre de recevoir un code de sécurité de l'ARC par la poste. Ce service de VIN sera effectué par un tiers de confiance.