

Ministre  
du Revenu national



Minister  
of National Revenue

Ottawa, Canada K1A 0A6

16 MARS 2020

Président  
Comité permanent des comptes publics  
Chambre des communes  
Ottawa ON K1A 0A6

Cher collègue,

Le 29 mai 2019, le gouvernement du Canada a déposé devant la Chambre des communes, conformément à l'article 109 et à l'article 32(1) du Règlement de la Chambre des communes, sa réponse au 59<sup>e</sup> rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé Rapport 7, Les activités visant le respect des obligations fiscales – Agence du revenu du Canada, des Rapports de l'automne 2018 du vérificateur général du Canada. J'ai le plaisir de vous présenter un rapport sur les progrès en réponse aux recommandations 3, 4, 5 et 8 du 59<sup>e</sup> rapport.

Le gouvernement tient à remercier les membres du Comité de l'intérêt et du soutien constants qu'ils démontrent à l'égard des efforts que fait l'Agence pour résoudre les points soulevés par le Bureau du vérificateur général.

Vous trouverez ci-joint le rapport sur les progrès de l'Agence.

Veillez agréer, cher collègue, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Diane LeBouthillier'.

L'honorable Diane LeBouthillier

3

Pièce jointe

**RAPPORT SUR LES PROGRÈS ACCOMPLIS : ENGAGEMENTS PRIS DANS LA RÉPONSE  
DU GOUVERNEMENT AU 59<sup>E</sup> RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES  
COMPTES PUBLICS (RECOMMANDATIONS 3, 4, 5 ET 8)**

**INTRODUCTION**

Le 29 mai 2019, la ministre du Revenu national a déposé, au nom du gouvernement du Canada, la réponse de celui-ci aux dix recommandations formulées dans le 59<sup>e</sup> rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé *Rapport 7, Les activités visant le respect des obligations fiscales – Agence du revenu du Canada, des Rapports de l'automne 2018 du vérificateur général du Canada*.

L'Agence du revenu du Canada est heureuse de présenter, tel que demandé, un rapport faisant état des progrès qu'elle a accomplis en ce qui a trait aux recommandations 3, 4, 5 et 8.

**Recommandation 3 :** « Que l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes : 1) un rapport d'étape sur les consultations menées auprès des intervenants de l'Agence à propos a) de l'harmonisation de l'application et de l'administration des mesures d'allègement pour les contribuables; b) de la détermination de la responsabilité quant aux retards (revenant à l'Agence ou au contribuable), d'ici au 31 octobre 2019; 2) un rapport final à propos de ces deux mêmes sujets, d'ici au 30 mai 2020. »

**Réponse du gouvernement (telle que déposée le 29 mai 2019) :** « Le gouvernement du Canada accepte cette recommandation. En ce qui concerne la première partie de la recommandation, l'ARC s'est engagée à fournir un allègement juste et à ne pas récompenser l'inobservation. Afin de pallier toute application ou administration non uniforme des dispositions d'allègement pour les contribuables, l'Agence veillera à harmoniser les politiques, les procédures, les lignes directrices et le matériel de formation comme stipulé dans le rapport de vérification interne disponible au public intitulé Vérification interne — Application des dispositions d'allègement pour les contribuables. L'ARC clarifiera ce qui est considéré comme des retards attribués à l'Agence (sous le contrôle de l'Agence) et des retards attribués au contribuable (sous le contrôle du contribuable) dans la conduite des diverses activités d'observation d'ici la fin mars 2020, compte tenu de la nature discrétionnaire de la disposition. L'Agence fournira au Comité un rapport d'étape sur ses consultations avec les responsables des parties prenantes de l'Agence d'ici le 31 décembre 2019. Ce délai supplémentaire permettra d'achever les consultations nécessaires, ce qui permettra une analyse plus approfondie de la question. En ce qui concerne la deuxième partie de la recommandation, l'ARC fournira au Comité un rapport final sur ces deux questions d'ici le 30 juin 2020. Comme l'Agence fera rapport sur d'autres questions à cette date, elle fournira au Comité une image plus complète d'où en est l'Agence quant à son analyse et à la mise en œuvre des recommandations. »

**Rapport sur les progrès réalisés :** L'ARC a conçu un nouveau cadre de gouvernance qui est entré en vigueur le 31 juillet 2019.

Ce cadre favorise une application uniforme des dispositions d'allègement pour les contribuables dans l'ensemble de l'ARC, y compris l'allègement proactif. Il porte sur ce qui suit :

- l'amélioration de la communication avec les partenaires internes;
- l'harmonisation des politiques, des procédures et des lignes directrices;
- l'harmonisation du matériel de formation à l'échelle nationale;
- la création et la mise en œuvre d'un cadre de surveillance à l'échelle nationale;
- l'établissement de normes de service communes pour les décisions d'allègement pour les contribuables;
- la mise en œuvre de mesures de contrôles pour l'établissement de rapports.

En consultation avec ses intervenants internes, l'ARC élabore actuellement des lignes directrices qui aideront les agents à déterminer les retards attribuables à l'ARC et ceux attribuables au contribuable. Ces lignes directrices permettront une application plus uniforme de l'allègement proactif parce qu'elles expliqueront quand l'ARC accordera un allègement proactif, ce qu'est pour elle un « retard injustifié » et comment déterminer la responsabilité des retards.

L'ARC fournira au Comité un rapport définitif sur ces deux questions d'ici le 30 juin 2020.

**Recommandation 4** : « Que l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport : 1) un rapport présentant les causes des écarts régionaux dans le temps requis pour ses activités d'observation, d'ici au 30 septembre 2019; 2) un rapport présentant les mesures mises en place pour réduire, voire éliminer ces écarts, qui pourraient comprendre une réallocation des ressources, afin que deux contribuables semblables ayant des dossiers semblables reçoivent le même traitement de l'Agence du revenu du Canada, peu importe où le dossier est traité, d'ici le 30 avril 2020. »

**Réponse du gouvernement (telle que déposée le 29 mai 2019)** : « Le gouvernement du Canada accepte cette recommandation. En ce qui concerne la première partie de la recommandation, l'ARC s'est engagée à traiter les contribuables avec équité et dans le respect de la Charte des droits du contribuable et à achever les vérifications dans les délais prescrits par la loi. Les secteurs d'activité et la structure des milieux d'affaires varient d'un bout à l'autre du pays et les bureaux des services fiscaux de l'ARC sont modélisés en fonction des différences entre les industries que l'on trouve dans différentes régions. Il peut y avoir une différence régionale perçue dans l'achèvement de la vérification. Cependant, ces différences peuvent souvent être constatées car différents centres fiscaux de différentes régions ont une expertise et traitent des dossiers de secteurs spécifiques de l'économie. L'étendue et la nature de l'inobservation peuvent varier considérablement en raison des différences dans les stratagèmes utilisés par les contribuables pour payer le moins ou pas d'impôts. Néanmoins, l'ARC reconnaît que certains facteurs sous son contrôle peuvent être résolus. Elle procède donc à un examen visant à identifier les principales raisons des variations régionales et créera un plan pour résoudre les problèmes soulevés par l'examen. En ce qui concerne la deuxième partie de la recommandation, l'Agence fournira au Comité un rapport final sur les mesures en place pour réduire les variations dans les délais d'achèvement des vérifications d'ici le 30 juin 2020. Comme l'Agence fera rapport sur d'autres questions à cette date, elle fournira au Comité une image plus complète d'où en est l'Agence quant à son analyse et à la mise en œuvre de son plan. »

**Rapport sur les progrès réalisés** : Un groupe de travail a été créé en mars 2019 afin de répondre à une recommandation similaire du Bureau du vérificateur général (BVG) et de déterminer les principales causes des variations régionales dans l'exécution des vérifications. Plus particulièrement, le groupe de travail examinera les délais propres à chacune des étapes du cycle de vérification.

Le groupe de travail a élaboré et envoyé un questionnaire à tous les programmes de vérification mentionnés dans le rapport du BVG. Les vérificateurs ont également dû remplir un modèle standard dans le but de fournir des orientations au sujet des délais appropriés dans le contexte actuel de la vérification. Plus de 2 000 questionnaires remplis ont été reçus de la part des vérificateurs de l'ensemble du pays.

Une analyse préliminaire des résultats a révélé qu'il existe des différences entre les régions. Toutefois, le degré d'importance varie d'un programme à un autre et d'une région à l'autre. Parmi les causes probables des variations dans les délais des programmes de vérification, il y aurait le nombre de jours en suspens lors de la sélection et de la vérification. L'ARC analyse actuellement les données reçues afin de déterminer les causes de ces différences régionales. Une fois cette analyse terminée, d'ici le 1<sup>er</sup> février 2020, le groupe de travail devra confirmer les causes probables avec les différents intervenants et déterminer les causes qui relèvent de la responsabilité de l'ARC et qu'elle peut corriger.

**Recommandation 5** : « Que l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes : 1) un rapport établissant des cibles de temps moyen et maximal pour traiter les évaluations découlant des activités d'observation, d'ici au 31 décembre 2019; 2) un premier rapport de suivi mensuel sur les délais de traitement des évaluations découlant des activités d'observation, d'ici au 31 mars 2020. »

**Réponse du gouvernement (telle que déposée le 29 mai 2019)** : Le gouvernement du Canada accepte cette recommandation. En ce qui concerne cette recommandation, l'ARC élabore actuellement des ententes sur les niveaux de service afin d'établir et de suivre le temps nécessaire au traitement des cotisations découlant des programmes de vérification, ce qui permettra à l'ARC d'améliorer la rapidité des processus de nouvelle cotisation. L'Agence fournira au Comité un rapport d'étape d'ici le 31 décembre 2019 et un rapport final sur ses efforts pour établir et suivre les niveaux de service des (nouvelles) cotisations découlant de ses programmes de vérification d'ici le 30 juin 2020.

*Ce temps additionnel permettra à l'ARC de mener ses activités internes d'assurance de la qualité en cours sur les données qui figureront dans le rapport à la fin de l'exercice financier*

**Rapport sur les progrès réalisés** : En octobre 2019, l'ARC a conclu une entente avec son programme de cotisation afin que celui-ci traite les redressements découlant de mesures d'observation. L'entente prévoit que les redressements seront traités dans les huit semaines suivant la réception des demandes de redressement.

Ce délai correspond au délai de traitement standard de l'ARC pour les déclarations sur papier (c'est-à-dire reçues par la poste), comme il est indiqué dans la page [Normes de service à l'ARC](#).

L'ARC s'est engagée à assurer le suivi des délais de traitement et à fournir des rapports internes mensuels des résultats d'ici le 31 mars 2020.

**Recommandation 8 :** « Que l'Agence du revenu du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur les travaux qu'elle a entrepris sur la communication aux contribuables des renseignements sur les oppositions et des résultats s'y rattachant, d'ici au 31 décembre 2019. »

**Réponse du gouvernement (telle que déposée le 29 mai 2019) :** « Le gouvernement du Canada accepte cette recommandation. L'ARC accepte de fournir au Comité un rapport sur les travaux entrepris pour communiquer aux contribuables des renseignements sur les oppositions et les résultats s'y rattachant, d'ici au 31 décembre 2019. Des informations sur les oppositions sont actuellement disponibles sur le site Web de l'ARC. Les oppositions comportent trois niveaux de complexité : faible, moyen et élevé. Chaque mois, l'ARC met à jour le nombre de jours nécessaires pour attribuer et résoudre les oppositions de complexité faible et moyenne. »

**Rapport sur les progrès réalisés :** Les renseignements sur les oppositions sont maintenant disponibles dans la page Web de l'ARC (<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plaintes-differends/complexite-niveau-temps-traitement.html>). Les contribuables peuvent la consulter pour savoir quelles oppositions sont maintenant attribuées et quels sont les délais de traitement.

Tel qu'il est mentionné plus tôt, l'ARC continuera de mettre à jour cette page tous les mois afin d'indiquer le nombre de jours qu'il faudra en moyenne pour attribuer et résoudre les oppositions de complexité faible et moyenne. Elle continuera aussi d'indiquer combien de jours il faudra en moyenne pour résoudre les oppositions de complexité élevée.