

Ministre
du Revenu national



Minister
of National Revenue

Ottawa, Canada K1A 0A6

22 AOÛT 2017

L'honorable Kevin Sorenson
Président du Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Cher collègue,

Les renseignements qui suivent sont présentés comme suite à la réponse du gouvernement (déposée à la Chambre des communes le 21 juin 2017, conformément à l'article 109 du *Règlement*) 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* ».

Je suis heureuse de présenter un rapport sur les progrès réalisés à l'égard des engagements pris en réponse à la recommandation 2 du vingt-cinquième rapport.

Le gouvernement remercie les membres du Comité de l'intérêt et de l'attention continus qu'ils portent aux efforts déployés par l'Agence du revenu du Canada pour résoudre les problèmes décrits dans le rapport du vérificateur général et devenir une organisation plus axée sur les clients.

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

Cordialement,

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

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

RAPPORT SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS : ENGAGEMENTS PRIS DANS LA RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU VINGT-CINQUIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS (RÉPONSE À LA RECOMMANDATION 2)

INTRODUCTION

Au nom du gouvernement du Canada, la ministre du Revenu national a déposé le 21 juin 2017 la réponse du gouvernement aux neuf recommandations contenues 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* ».

L'Agence est heureuse de présenter un rapport sur les progrès liés à la recommandation 2.

Par ailleurs, pour ce qui est de la demande formulée par le Comité en vue de l'obtention avant le 1^{er} septembre 2017 d'un rapport sur les progrès réalisés à l'égard de la recommandation 5, veuillez noter que ce rapport a déjà été fourni dans la réponse du 21 juin 2017 du gouvernement. Comme le fait remarquer le gouvernement dans sa réponse, l'Agence a révisé la méthodologie utilisée pour calculer ses résultats en matière d'oppositions pour prendre en compte tout le temps qu'une opposition est sous le contrôle du gouvernement du Canada. De plus, l'Agence a mis en place une norme de service pour résoudre les oppositions de faible complexité dans les 180 jours dans 80 % des cas, et elle s'est engagée à instaurer d'ici avril 2018 une norme de service pour résoudre les oppositions de complexité moyenne.

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. »

Réponse du gouvernement (déposée le 21 juin 2017) : « 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. »

Rapports sur les progrès réalisés :

L'Agence du revenu du Canada a déjà commencé à réduire son arriéré d'oppositions. Elle a procédé à une réaffectation interne de fonds afin de consacrer un financement additionnel à la réduction de l'arriéré.

En 2016-2017, l'ARC avait prévu des fonds pour résoudre 60 089 oppositions régulières en matière d'impôt. Concrètement, l'ARC a dépassé ses objectifs puisqu'elle a résolu 67 064 oppositions, soit 12 % de plus que l'objectif prévu, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'exercice précédent, et ce, grâce à ces fonds.

Pour donner suite à son engagement de réduire son arriéré d'opposition et de fournir un meilleur service aux Canadiens, l'ARC a prévu un financement interne additionnel en plus du financement de l'année précédente. En 2017-2018, elle a prévu résoudre 82 991 oppositions régulières en matière d'impôt, ce qui représente une hausse de 22 902 oppositions (dont 21 000 sont de faible complexité) par rapport à l'objectif de 2016-2017.

L'ARC pourra atteindre ces objectifs, à condition que les facteurs qui influencent sa capacité à résoudre les oppositions demeurent stables, comme prévu. Ces facteurs incluent notamment le volume et la composition de l'arrivage annuel, le nombre d'équivalents temps plein et les traitements planifiés selon les niveaux de complexité.

Tant qu'aucun changement significatif ne touche ces facteurs, la résolution des 21 000 oppositions de faible complexité prévue en 2017-2018 permettra de réduire cet inventaire à un niveau pouvant être géré dans les limites du financement actuel. De cette façon, l'ARC respectera la nouvelle norme de service de 180 jours établie pour ce type d'oppositions. Elle produira un rapport au Comité d'ici le 30 avril 2018 afin de confirmer la réduction effectivement réalisée.

En plus d'augmenter le nombre d'employés pour réduire son arriéré d'oppositions, l'ARC a entrepris un certain nombre d'initiatives pour que moins d'oppositions soient présentées, notamment en communiquant davantage avec les contribuables et en améliorant la productivité et l'efficacité de ses processus internes.