

Partage d'information – Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Octobre 2017

ADMINISTRATION : Agence du revenu du Canada (ARC)	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration en matière de prestation de services, au cours des six à douze derniers mois</p>	<div data-bbox="373 207 1808 841"> <p>Stratégie de modernisation des services numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC a défini une approche globale pour moderniser ses services numériques; cette approche englobe deux volets interdépendants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simplification de la préparation et de la production des déclarations de revenus ○ Modernisation du portail en ligne sécurisé • Nouveau service prêt à être mis en place en octobre 2017 <ul style="list-style-type: none"> ○ BizApp (une application mobile pour les petites entreprises). • Services nouveaux et améliorés prêts à être mis en œuvre en février 2018 <ul style="list-style-type: none"> ○ Fonction pour préremplir les déclarations T2 (les sociétés auront la possibilité de faire remplir automatiquement leurs déclarations T2 avec les données détenues par l'ARC). ○ Fonction avancée pour préremplir les déclarations (les utilisateurs auront accès à plus de renseignements fiscaux pour remplir automatiquement leur déclaration de revenus). ○ Produire ma déclaration (les déclarations des Canadiens à faible revenu dont la situation fiscale est simple seront remplies gratuitement par l'ARC, une fois qu'ils auront confirmé les données). ○ Avis de cotisation délivré immédiatement (les spécialistes en déclarations de revenus tout comme les contribuables recevront l'avis dans leur logiciel de préparation de déclaration dans les secondes qui suivent la production de leur déclaration). </div> <div data-bbox="373 849 1808 1531"> <p>Projet fédéral d'adoption du numéro d'entreprise (NE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre du budget de 2015 et de 2016, l'ARC et le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique Canada (ISDE) travaillent en étroite collaboration sur l'adoption par le gouvernement du Canada du numéro d'entreprise pour tous les programmes destinés aux entreprises d'ici 2020. <ul style="list-style-type: none"> ○ La nouvelle politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) sur la gestion des technologies de l'information (en cours d'élaboration) exigera l'utilisation du NE comme identificateur normalisé pour les interactions des entreprises avec le gouvernement du Canada. ○ Conditions d'utilisation en cours d'approbation (signature) par d'autres ministères (AM). Ils devront accepter l'utilisation et la divulgation du NE. Les premiers utilisateurs qui ont tous signé les conditions d'utilisation sont notamment les suivants : Emploi et Développement social Canada, Agence canadienne d'inspection des aliments, Environnement et Changement climatique Canada et Innovation, Sciences et Développement économique Canada. ○ ISDE et l'ARC ont signé une entente de coûts pour les services fournis par l'ARC. • Des consultations ont été tenues avec le commissaire à la protection de la vie privée et une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été effectuée et approuvée. • Mai 2017 <ul style="list-style-type: none"> ○ Le service de validation Web du NE a été lancé avec succès et est accessible à tous les ministères fédéraux. </div> <div data-bbox="1818 245 2060 545"> <p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle (<i>Silvano Tocchi</i>, membre du CPSSP)</p> </div> <div data-bbox="1818 1000 2060 1300"> <p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (<i>Silvano Tocchi</i>, membre du CPSSP)</p> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> • 529 collectivités visitées (60 ne souhaitent pas participer à ces activités de sensibilisation) <p>Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBI) L'ARC continue d'appuyer l'expansion du PCBMI, un programme qui aide les Canadiens à revenu modeste dont la situation fiscale est simple à remplir leur déclaration gratuitement. Au cours de la période de production de déclarations de revenus 2016, des hausses importantes ont été enregistrées dans les nombreuses statistiques du PCBMI par rapport à la période de production précédente, dont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 18 % des organisations participantes (plus de 2 885) • Augmentation de 11 % des bénévoles (plus de 16 500) • Augmentation de 1,5 % du nombre de personnes ayant reçu de l'aide du programme (plus de 702 500) • Augmentation de 2,5 % du nombre de déclarations produites (plus de 765 000) • Le nombre d'organismes communautaires du PCBMI qui tiennent des comptoirs de préparation de déclarations a doublé pour passer à 193 	<p>Karen Hall, directrice générale, Direction des programmes de prestations (Silvano Tocchi, Membre du CPSSP)</p>
<p><u>2. Priorités</u> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités et des initiatives essentielles en matière de prestation de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Stratégie de modernisation des services numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les priorités de l'ARC restent axées sur l'orientation client, les services numériques, la collaboration et les partenariats ainsi que le rapport qualité-prix. • Conception et prestation axées sur le client – En conformité avec les besoins et les préférences des clients. • Services en ligne faciles, notamment baliser la voie à un guichet unique simple et sécurisé du gouvernement du Canada. • Prestation transparente – Canaux de service intégrés, offres de services groupés, partenariat avec d'autres administrations. <p>Adoption du NE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits livrables attendus pour automne 2017 : • L'Île-du-Prince-Édouard adoptera le NE en utilisant la solution du gouvernement du Canada (GC). • Les autres provinces et territoires (l'Ontario, la Terre-Neuve-et-Labrador, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest) ont exprimé leur intérêt à utiliser la solution du GC. • Les consultations avec les partenaires provinciaux sont toujours en cours. • Un nouveau service de création et de mises à jour de sources faisant autorité sera disponible pour permettre la mise à jour et la suppression des fonctionnalités au système de NE en octobre 2017, le cas échéant. • Nous explorons les améliorations futures du service de validation Web du NE en collaboration avec ISDE. <p>Salle de courrier numérique</p>	<p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>

	<p>Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBI) Le PCBMI continuera de renforcer les partenariats existants avec les organismes communautaires et d'établir de nouveaux partenariats. L'ARC collaborera avec ces partenaires afin d'élargir la couverture géographique du programme et de faciliter l'implantation de plus de comptoirs en dehors de la période de normale de production de déclarations de revenus.</p>	
<p><u>3.Présentation/partage</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres dont l'utilisation ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur secteur de compétence? <i>Cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.</i></p>	<p>Stratégie de modernisation des services numériques Guichet unique du GC – Accès unique aux services numériques sécurisés à l'échelle du gouvernement fédéral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes électroniques liés – Initiative de collaboration entre l'ARC et EDSC, lancée il y a un an. À ce jour, plus de deux millions de contribuables ont utilisé le nouveau lien dans nos portails respectifs. <p>Harmonisation des codes d'accès – Intégration des processus de délivrance de code afin d'incorporer les services d'authentification et de gestion des justificatifs d'identité pour l'ARC et EDSC.</p> <p>Alertes du compte Inscrivez-vous pour recevoir des alertes du compte par courriel de l'Agence du revenu du Canada lorsqu'une modification est apportée à votre adresse ou à vos renseignements de dépôt direct. Nous vous enverrons également un courriel si la correspondance que nous vous avons envoyée nous est retournée. Ainsi, vous saurez quand mettre à jour votre adresse postale.</p> <p>Avantages des alertes du compte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne manquez plus les paiements – Si l'ARC vous a envoyé du courrier (un chèque, par exemple) qui nous a été retourné, vous recevrez un courriel • Adieu les soucis et restez protégé – Si vous recevez un courriel pour un changement que vous n'avez pas fait, vous pouvez nous le signaler immédiatement <p>Recevez la confirmation de vos changements de compte – Vous recevrez un courriel dès que nous traitons votre changement d'adresse ou de dépôt direct.</p> <p>Service offert aux entreprises à compter de mai 2018. Il sera combiné avec le service de courrier en ligne.</p> <p>Courrier en ligne Continuer à chercher les voies et moyens d'augmenter le nombre de personnes inscrites au service et de nouvelles personnes qui s'inscrivent au service de correspondance en ligne.</p> <p>Applications mobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'application des principes relatifs à l'expérience utilisateur (UX) et au cadre agile dans le développement des applications mobiles a permis à l'ARC de mettre en œuvre une approche de conception, efficace et itérative axée sur les besoins et les comportements des utilisateurs. <p>Soumettre vos documents</p>	<p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets numériques <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets numériques <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p>

	<p>Programme d'innovation Construire au Canada (PICC) L'ARC utilise le Programme d'innovation Construire au Canada (PICC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour mettre à l'essai la technologie Verified.Me (Vérification de mes données).</p> <p>« Verified.Me » est un nouveau service mis au point par l'entreprise SecureKey Technologies. Le service permettra aux utilisateurs de partager les attributs de leur identité numérique dans un environnement sécurisé en obtenant des renseignements vérifiables auprès des banques, des entreprises de télécommunications (« telco »), ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux.</p> <p>L'ARC entend conclure une entente de transfert et d'évaluation de l'innovation avec SPAC afin de mettre cette technologie à l'essai.</p> <p>L'ARC explore actuellement trois cas d'utilisation principale pour mettre « Verified.Me » à profit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En tant qu'outil de validation de l'identité permettant aux personnes inscrites aux services en ligne de l'ARC de confirmer leur identité par l'entremise du service « Verified.Me », éliminant ainsi la nécessité d'envoyer un code de sécurité de l'ARC par la poste ou par courriel. 2. En tant qu'outil pour répondre aux demandes de vérification du revenu lorsque des tiers (comme les institutions financières) ont besoin de renseignements (par exemple, une « copie imprimée de l'option C ») d'un contribuable présentant une demande de crédit. 3. En tant qu'outil pour mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct à l'ARC avec des renseignements reçus de l'institution financière des contribuables en utilisant la province de la Colombie-Britannique comme source faisant autorité. 	<p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p>
<p><u>4. Enjeux et besoins</u> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au Conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p>Visibilité auprès des populations vulnérables Les activités de visibilité en personne auprès des collectivités éloignées et du Nord exigent des ressources colossales, et les coûts de déplacement peuvent être élevés.</p> <p>À cette fin, renforcer les partenariats avec d'autres ministères fédéraux (par exemple, Service Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et Santé Canada, la présence des gouvernements provinciaux et territoriaux, des groupes autochtones et des associations professionnelles et associations sans but lucratif est indispensable pour améliorer la portée et fournir davantage de services du gouvernement du Canada aux Canadiens vulnérables. Il s'agit également de mettre l'accent sur l'exploitation des réseaux des organismes communautaires et des acteurs sur le terrain pour les services de visibilité et du PCBMI.</p> <p>En ce qui concerne le PCBMI, communiquer tout au début des processus avec les organismes concernés et leur fournir les outils nécessaires pour recruter leurs bénévoles et tenir des comptoirs d'aide pour les déclarations de revenus sont gages d'expansion et de succès du PCBMI.</p>	<p>Karen Hall, directrice générale, Direction des programmes de prestations <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Karen Hall, directrice générale, Direction des programmes de prestations <i>(Silvano Tocchi,</i></p>

		Membre du CPSSP)
--	--	---------------------