

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Février 2018

L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

ADMINISTRATION : Agence du revenu du Canada (ARC)		Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<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"> ○ Le Secrétariat du Conseil du Trésor est en train d'élaborer une politique sur la gestion des technologies de l'information qui exigera d'utiliser le NE comme identificateur normalisé pour les relations commerciales avec le gouvernement du Canada. ○ D'autres ministères signent les modalités d'utilisation pour appuyer l'utilisation et la divulgation du NE. Les premiers utilisateurs incluent Emploi et Développement social Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments, Environnement et Changement climatique Canada et ISDE. ○ 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. ○ Le service d'inscription en direct des entreprises est maintenant disponible pour aider les entreprises qui ont besoin d'un NE à interagir avec les autres ministères. • Automne 2017 <ul style="list-style-type: none"> ○ Les nouveaux utilisateurs comprennent Ressources naturelles Canada, Anciens Combattants Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada et Statistique Canada. Transports Canada et Patrimoine canadien ont tous signé l'entente relative au service de validation Web du NE. • ISDE et l'ARC explorent de nouvelles améliorations au service de validation Web du NE afin d'accroître considérablement son application de service destinée aux programmes axés sur les entreprises pour l'automne 2018 et le printemps 2019. <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"> ○ La modernisation de l'espace numérique sécurisé 	<p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'envoi, la réception et le stockage de renseignements fiscaux par voie numérique ○ La simplification des impôts et des avantages ○ L'interaction numérique • Nouveau service mis en œuvre en octobre 2017 <ul style="list-style-type: none"> ○ BizApp ARC (une application mobile pour les petites entreprises). ○ 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). • Services nouveaux et améliorés prêts à être mis en œuvre en février 2018 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 par l'ARC gratuitement, avec leur confirmation par téléphone). ○ 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). <p>Alertes du compte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis son introduction en février 2017, près de 600 000 Canadiens se sont inscrits au service d'alertes du compte de l'ARC et près de 250 000 alertes ont été émises par courriel. <p>Service de courrier en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • En ce qui concerne le service de courrier en ligne, l'ARC a enregistré entre février et août 2017 ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Il y a eu près de 1,6 million de nouveaux inscrits. ○ Plus de 10,5 millions de correspondances transmises, dont 3,9 millions de correspondances relatives aux prestations rien qu'au mois de juillet. <p>Application MesPrestations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis mai 2017, les données sur les prestations et les crédits répartis par province ont été ajoutées à l'application. Cette fonction a été introduite pour aider les partenaires de l'ARC et permettre aux utilisateurs de trouver facilement les programmes provinciaux de prestations participants. <p>Visibilité auprès des populations vulnérables</p> <p>Le programme de visibilité de l'ARC a pour objectif d'informer les couches vulnérables de la population canadienne des prestations et des crédits auxquels ils ont droit pour les inciter à utiliser davantage le système d'impôt et de prestations.</p>	<p>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Brenda Watkins, Directrice générale intérimaire, Direction des programmes de prestation (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>
--	--	--

	<p>L'ARC communique de façon proactive avec diverses personnes pour leur rappeler les dates et les avantages importants au moyen de lettres incitatives. Par exemple, l'ARC a découvert en mai 2017 que près de 3 500 nouveaux arrivants n'avaient pas produit leur déclaration de revenus et risquaient de perdre les prestations auxquels ils ont droit. Des lettres incitatives ont été envoyées à ces personnes, et 1 814 (52 %) ont produit leur déclaration à ce jour. En 2018, l'ARC prévoit envoyer des lettres incitatives aux nouvelles mères qui se sont inscrites à la demande de prestations automatisée, mais qui n'ont pas produit de déclaration de revenus, aux personnes âgées de 19 ans qui pourraient être admissibles au crédit d'impôt pour la TPS/TVH, aux personnes âgées qui sont admissibles au PCBMI et au Supplément de revenu garanti, ainsi qu'aux personnes en retard.</p> <p>De plus, Service Canada et l'ARC travaillent de concert, dans le cadre d'un projet pilote, pour accroître la sensibilisation et la participation à l'Allocation canadienne pour enfants et aux autres prestations offertes aux Autochtones dans les réserves et dans les collectivités du Nord.</p> <p>En date du 30 novembre 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 % des collectivités y participent (698/698) • 529 collectivités visitées (60 ne souhaitent pas participer à ces activités de sensibilisation) <p>Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBI)</p> <p>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. Voici certaines des augmentations notables que de nombreuses mesures clés du PCBMI ont connues au cours de la dernière année, par rapport à la dernière période de production des déclarations de revenus :</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>Brenda Watkins, Directrice générale intérimaire, Direction des programmes de prestation (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>
<p>2. <u>Priorités :</u> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Adoption du NE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Î.P.É. et l'Alberta adopteront le NE en utilisant la solution du gouvernement du Canada (GC) en 2018. • 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. 	<p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 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>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>Salle de courrier numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une analyse des options est en cours d'élaboration pour recommander une solution de courrier électronique de l'Agence à la haute direction en mars 2018. • Le concept de la salle de courrier numérique repose sur la procédure suivante : <ul style="list-style-type: none"> ○ numériser des documents papier, des télécopies et des documents électroniques entrants; ○ extraire les données des documents en fonction des règles administratives; et and ○ envoyer les données pour traitement et mettre les images électroniques à disposition pour utilisation dans un référentiel central. <p>Refonte du portail sécurisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet visant à remanier l'infrastructure des trois portails en ligne sécurisés de l'ARC. • Consiste notamment à créer une page dans le portail où tous les renseignements sur l'identification et le compte (p. ex., l'adresse, l'état matrimonial, le représentant, etc.) seront indiqués et • Mettre à jour la page de renvoi pour indiquer les principales sources d'information recherchées par nos utilisateurs. 	<p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>
--	---	--

	<p>BizApp de l'ARC</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'application BizApp de l'ARC, qui sera lancée en octobre 2017, est une application Web mobile destinée aux propriétaires de petites entreprises et aux propriétaires uniques. Elle offrira un accès sécurisé pour afficher l'information sur les soldes, les opérations comptables et les déclarations ainsi qu'un processus intégré permettant de payer les soldes en suspens. Ce processus permettra non seulement de simplifier l'expérience utilisateur, mais aussi de s'assurer que les paiements sont attribués au bon compte. <p>Stratégie mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Agence élabore actuellement une stratégie portant sur les solutions mobiles aux fins suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ définir une orientation stratégique pour le canal de service mobile, et ○ jeter les bases des décisions fondées sur des données probantes concernant les services et les produits mobiles. <p>Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce projet à étapes multiples permettra à l'ARC et à Emploi et Développement social Canada de se transmettre l'adresse et les renseignements de dépôt direct des clients (avec leur consentement). Ainsi, les clients n'auront qu'à nous aviser une seule fois en cas de changement. <ul style="list-style-type: none"> ○ La première phase a été lancée en novembre 2017. Elle comprend l'échange de renseignements de dépôt direct pour tous les programmes de l'ARC fondés sur le numéro d'assurance sociale et le Régime de pensions du Canada. L'amélioration des services est prévue pour février 2018. • Projet phare pour le Carrefour numérique canadien (CND) • Rationaliser la mise à jour des renseignements personnels entre les deux organismes. <p>Visibilité auprès des populations vulnérables</p> <p>L'ARC continuera de fournir des services de visibilité adaptés aux six couches vulnérables de la population afin d'accroître leur participation au système d'impôt et de prestations. Ces segments sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peuples autochtones; • Nouveaux arrivants • Aînés • Jeunes • Personnes handicapées • Canadiens à revenu modeste 	<p>Brenda Watkins, Directrice générale intérimaire, Direction des programmes de prestation (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>
--	---	--

	<p>D'ici 2018-2019, les efforts de sensibilisation seront axés sur les collectivités nordiques et éloignées, afin d'accroître leur capacité de production de déclarations de revenus et de demande de prestations, dans le but d'assurer une participation soutenue à l'Allocation canadienne pour enfants et aux autres prestations versées sous le régime fiscal. Ces activités de visibilité seront menées dans le cadre du partenariat entre Service Canada et l'ARC et des initiatives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La simplification du processus de demande de l'Allocation canadienne pour enfants <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ARC accepte maintenant une lettre d'un conseil de bande pour démontrer l'admissibilité à l'Allocation canadienne pour enfants d'un client ○ L'ARC est en train d'élaborer une liste de contrôle et un document de questions et réponses pour faciliter la production de déclarations de revenus et les demandes de prestations • Faciliter la production de déclarations de revenus <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ARC continue de travailler avec les collectivités pour renforcer les capacités internes de leur PCBMI. ○ Élargissement du service de Demande de prestations automatisée au Yukon et aux Territoires du Nord-Ouest (automne 2017). ○ Améliorer la sensibilisation ciblée grâce à l'utilisation des résultats d'une récente étude sur l'opinion publique autochtone et des données sur les données de taux de couplage en fonction de l'année d'imposition 2015 et du Recensement de 2016 (hiver 2017). ○ Mettre en œuvre le projet pilote « Produire ma déclaration de revenus », dans le cadre duquel les contribuables admissibles peuvent faire remplir leurs déclarations au téléphone en répondant à quelques questions par oui ou par non. • Miser sur les partenariats <ul style="list-style-type: none"> ○ Visites de visibilité conjointes avec Service Canada et Affaires autochtones et du Nord Canada. ○ Statistique Canada améliore actuellement son serveur mandataire pour évaluer la production de déclarations et le nombre de bénéficiaires de prestations parmi les peuples autochtones (taux de couplage). ○ Assurer la liaison avec les principales organisations autochtones (par exemple, Assemblée des Premières Nations, Association nationale des centres d'amitié) pour contribuer aux actions de visibilité auprès des peuples autochtones. ○ Assurer la liaison avec les principales organisations de réfugiés (par exemple, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Conseil canadien pour les réfugiés) pour participer aux actions de visibilité auprès des nouveaux arrivants. ○ Travailler avec l'association des comptables professionnels agréés (CPA) Canada pour accroître la participation aux comptoirs du PCBMI. <p>L'ARC explore également de nouvelles façons de mobiliser les collectivités autochtones; elle travaille à un webinaire autochtone (prévu pour le 21 mars), à une campagne de publicité numérique axée sur les Autochtones (pendant la saison de production des</p>	<p>Brenda Watkins, Directrice générale intérimaire, Direction des programmes de prestation (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>
--	---	--

	<p>déclarations de 2018) et à un projet pilote de création conjointe visant à faire participer les collectivités autochtones à l'élaboration d'un produit de sensibilisation adapté aux peuples autochtones (moment à déterminer).</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>3. Présentation/partage :</p> <p>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? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</p>	<p>Services numériques Collaboration entre l'ARC et EDSC</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. • « Une fois suffit » (Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct) – Les clients peuvent consentir à partager des renseignements de dépôt direct <ul style="list-style-type: none"> ○ Les clients du Régime de pensions du Canada d'abord (mis en œuvre à l'automne 2017). • 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>Alertes du compte Les Canadiens peuvent s'inscrire à des alertes de compte pour obtenir un courriel de l'Agence du revenu du Canada chaque fois qu'un changement est apporté à leur adresse ou à leurs renseignements de dépôt direct. Nous enverrons aussi un courriel si le courrier papier que nous avons envoyé nous est retourné, afin que le client sache qu'il pourrait être nécessaire de mettre à jour son adresse postale.</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 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</p>	<p>Micheline Leduc, directrice, Division de la transformation numérique et opérationnelle (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>

	approche de conception, efficace et itérative axée sur les besoins et les comportements des utilisateurs.	
<p>4. <u>Questions et besoins :</u></p> <p>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</p> <p>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, il est important d'améliorer et de renforcer les partenariats avec d'autres ministères fédéraux (p. ex., Service Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et Santé Canada). La présence des gouvernements provinciaux et territoriaux, les groupes autochtones et les associations professionnelles et à but non lucratif est importante afin d'accroître la portée et d'offrir davantage de services gouvernementaux fédéraux 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>Brenda Watkins, Directrice générale intérimaire, Direction des programmes de prestation (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p>