



Innovation et Expérimentation à l'Agence du revenu du Canada

Présentation à l'Institut de la gestion financière du Canada
Semaine de PP 2018, le 19 novembre, 2018

André Patry @agpatry
Directeur, Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées
Agence du revenu du Canada

Impératif de l'innovation

- **Innovation** – nous aide à découvrir de nouvelles façons de résoudre de vieux problèmes ainsi qu'à atteindre nos objectifs opérationnels et les attentes changeantes des Canadiens et Canadiennes
- Favoriser une **culture** de l'innovation, de l'expérimentation et de la prise de risques réfléchie (Plan d'entreprise 2018-19 – 2020-21)
 - Raffiner l'utilisation de **l'introspection comportementale** et des **conceptions expérimentales**
 - Continuer de participer à la **recherche ethnographique** pour permettre à l'Agence d'approfondir sa compréhension du comportement du contribuable
 - Expérimenter avec de **nouvelles technologies** (comme l'intelligence artificielle, l'infonuagique, la chaîne de blocs et l'automatisation des processus robotisés)

Agence du revenu du Canada



28,8
millions de déclarations de
revenus des particuliers et
2,4 millions de déclarations
de revenus des
sociétés produites

499,8 milliards de
dollars en impôts traités



12,4 millions de
bénéficiaires
de prestations



31,8
milliards de
dollars en
prestations versées



86 %
des déclarations
de revenus des
particuliers et



89 %
des déclarations de
revenus des sociétés
produites par voie
numérique

4,205
milliards de dollars
de dépenses
prévues pour
2018-2019



Un effectif d'environ
40 000
employés

Plusieurs opportunités d'améliorer les résultats grâce à l'innovation existent

Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées



- **Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées** – espace dédié pour expérimenter avec de nouvelles approches afin d'améliorer le service et la conformité
- **Fortement axé sur l'utilisation d'une approche expérimentale** de l'innovation pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas – élément fondamental pour prendre des risques intelligents et fournir des conseils judicieux

Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées



Analytiques avancées



Utiliser des méthodes d'analyse avancées pour améliorer la conformité et les services

- Exploration de données, algorithmes et modèles
- Modélisation prédictive et plus
- Essais de contrôle aléatoires
- Visualisation

Comportement des contribuables



Diriger les projets dans les domaines des coups de coude et de la recherche qualitative

- Comprendre les besoins de nos clients par le biais de recherche ethnographique
- Coups de coude dans le but d'augmenter les taux de demande aux prestations
- Coups de coude afin d'augmenter le nombre de déclarations électroniques

Écart fiscal



Diriger les recherches sur l'estimation de l'écart fiscal

- Écart fiscal au Canada: Une étude conceptuelle
- Estimation et analyse de l'écart fiscal lié à la TPS/TVH
- Recettes fiscales assurées et écart fiscal du système d'impôt fédéral sur le revenu des particuliers
- Écart fiscal international

Expérimentation au laboratoire

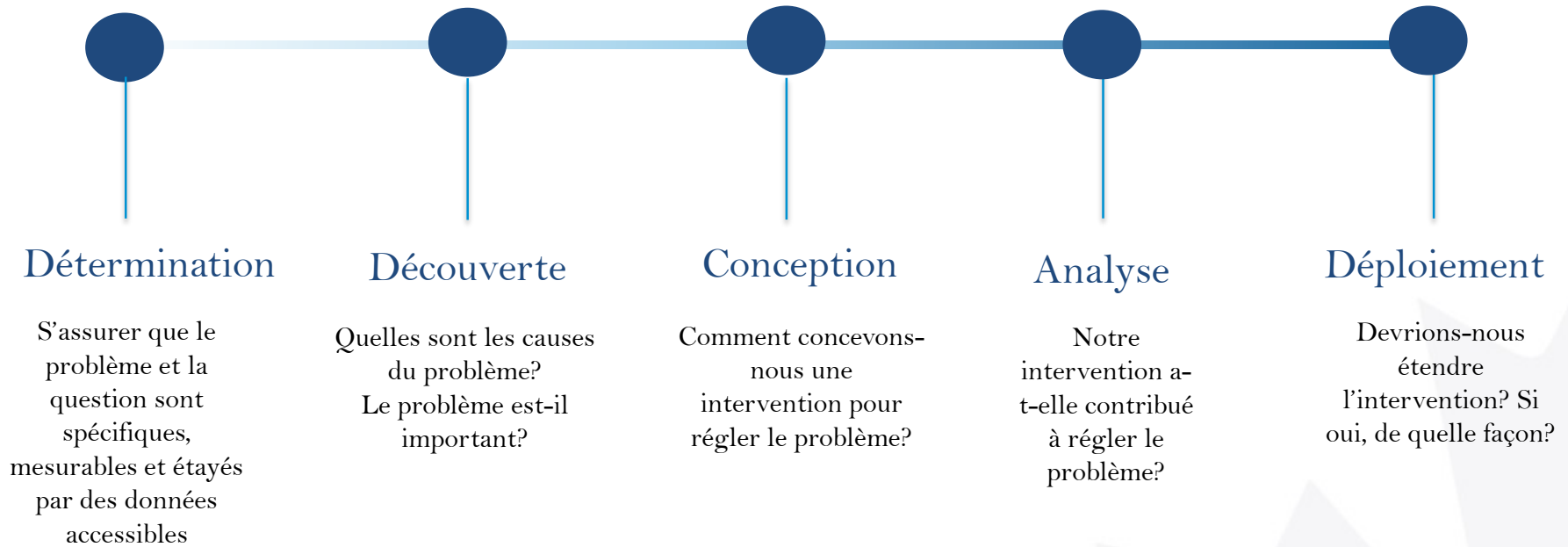
Fortement axé sur l'utilisation d'une approche expérimentale de l'innovation pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas

- Expérimentation – explorer, mettre à l'essai et comparer les effets et les incidences des politiques, des interventions et des approches afin d'éclairer la prise de décisions fondées sur des données probantes.
- Elle nous aide à cibler les interventions qui devraient être étendues et celles qui devraient être revues.

Expérimentation au laboratoire

- Améliorer l'accès aux prestations
- Utilisation croissante des services numériques
- Améliorer la conformité
- Promouvoir l'honnêteté dans les déclarations d'impôt
- Utilisation de message texte pour réduire les rendez-vous manqués

Importance d'un cadre



Les leçons du laboratoire à trois ans

- L'importance d'un mandat clairement défini
- Expérience du programme mise à profit
- Mesurer, mesurer, mesurer ... et les essais de contrôle aléatoires ne sont pas les seuls outils
- Promotion de la perspective de l'utilisateur et de la co-crétation
- Des perspectives différentes génèrent des dividendes
- L'innovation exige une adaptation
- L'environnement de travail favorise la collaboration

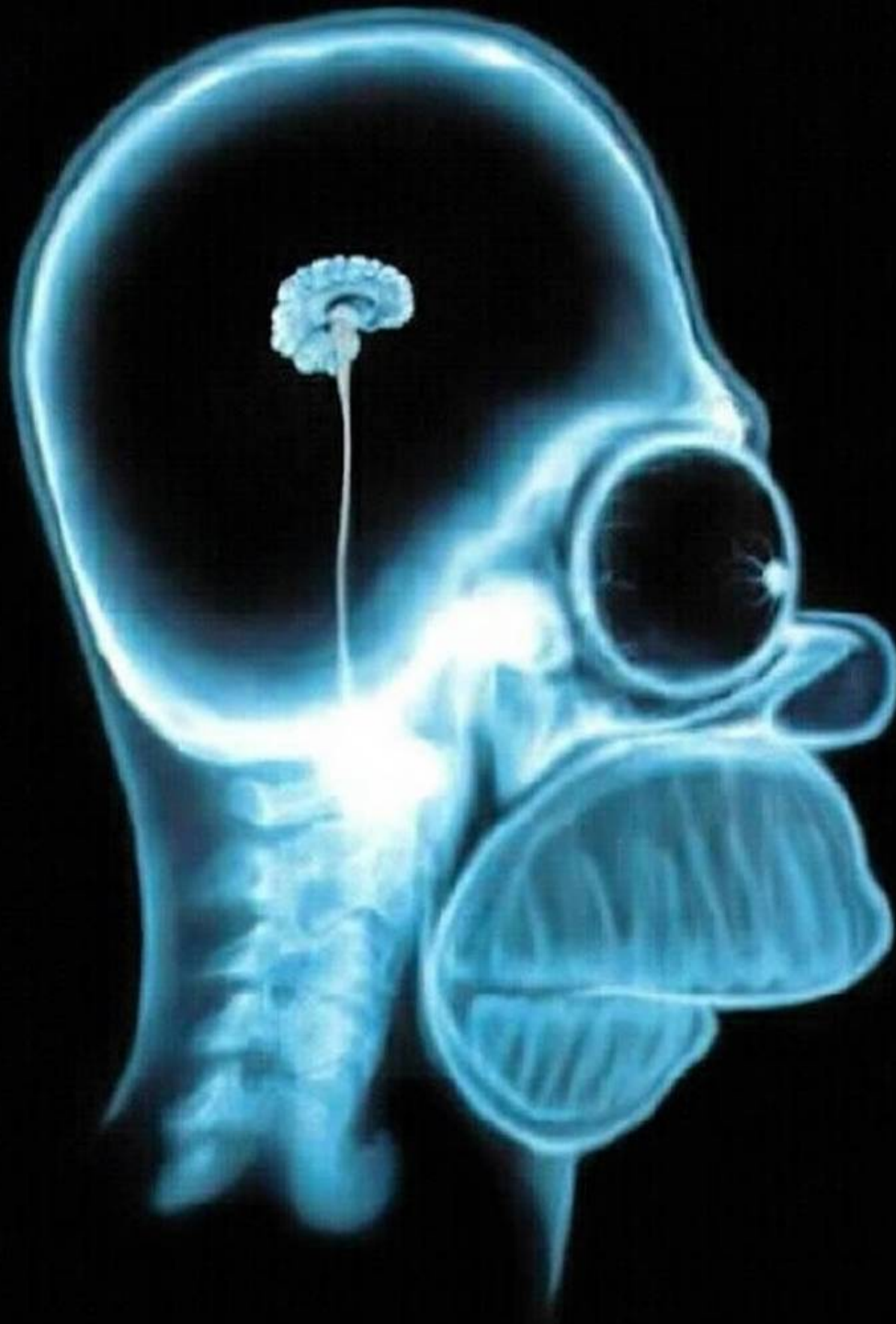
Expériences utilisant l'introspection comportementale

Coup de coude environmental

Coup de coude Prestation fiscale pour
le revenu de travail

Introspection comportementale

- L'introspection comportementale se concentre sur les comportements et les choix d'une personne dans des situations réelles.
- L'introspection comportementale reconnaît que les gens ne sont pas totalement rationnels.



Préférences stables

~~Attention~~ Attention limitée

~~Trop confiant~~

~~Membre du troupeau~~

Motivé

~~Prévoyant~~ Prévoyant pour le présent

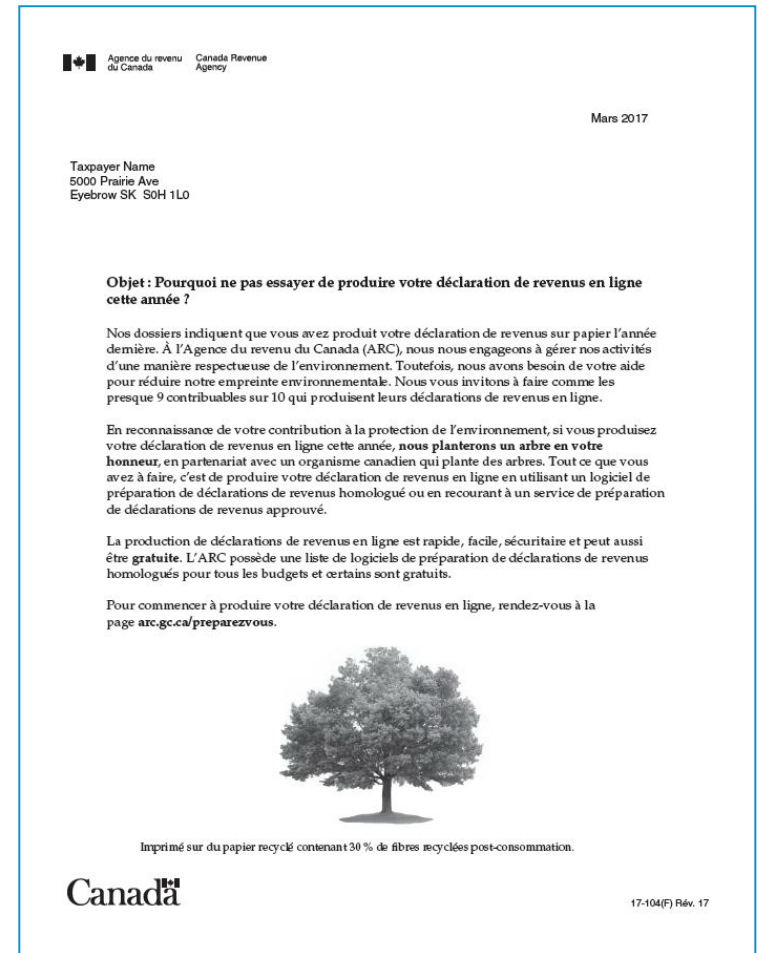
Décisions optimales
optimales

Coup de coude

- Les coups de coude visent à briser les barrières qui mènent à la prise de décisions sous-optimales
- Les coups de coude modifient la façon dont les choix sont présentés afin d'aider à une prise de décisions supérieures (l'architecture du choix)
- Les coups de coude :
 - ne doivent pas restreindre les choix
 - doivent pouvoir être évités facilement et à moindre frais
 - ne doivent pas modifier les incitatifs économiques de façon significative

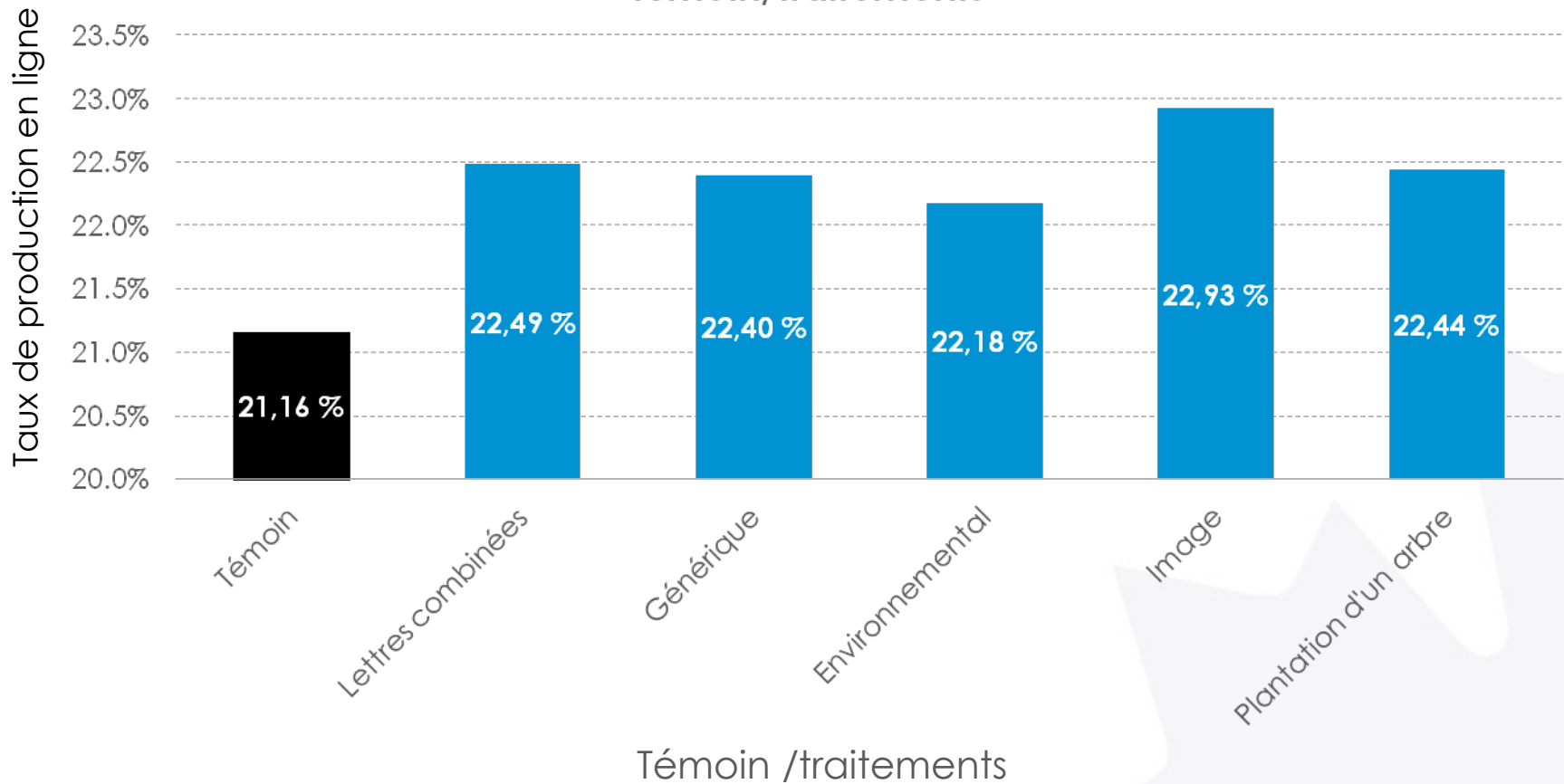
Coup de coude environnementaux

- Les lettres peuvent-elles encourager les personnes à produire en ligne? Quels messages sont les plus efficaces?
- Essais de contrôle aléatoires
- Groupe témoin (pas de lettre)
- Quatre groupes de traitement
 - Message générique
 - Message environnemental
 - Image d'un arbre
 - Promettre de planter un arbre



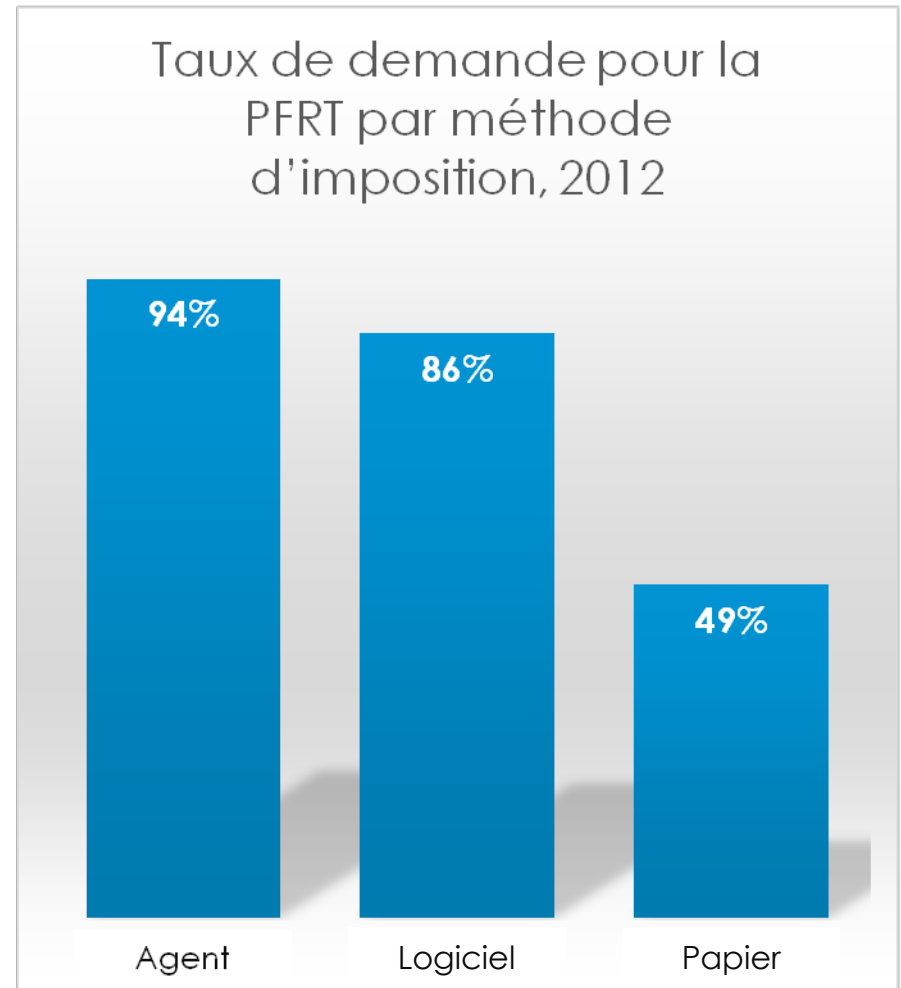
Coup de coude environnementaux

Taux de production en ligne pour déclarants papier
témoin/traitements



Coup de coude - Prestation fiscale pour le revenu de travail

- Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT) : accorde **jusqu'à 1 868\$ par an**
- Moins de **50 %** des déclarants qui produisent à la main et qui sont admissibles ne demandent pas la PFRT
- Est-ce qu'un encart dans le livret de formulaires peut encourager les déclarants éligibles de demander la PFRT?



Coup de coude - Prestation fiscale pour le revenu de travail

- Nous n'avons pas pu randomiser les cahiers de formulaires papier contenant / ne contenant pas d'encarts
- Nous avons donc inclus l'encart dans tous les cahiers de formulaires papier du Nouveau-Brunswick et n'avions pas d'encart dans toutes les autres provinces



Arrêtez! Vous pourriez avoir droit à un montant pouvant atteindre 1 868 \$*

La **prestation fiscale pour le revenu de travail** (PFRT) offre un allègement fiscal aux particuliers et aux familles qui travaillent. Si vous avez travaillé en 2016 et que votre revenu était de moins de 28 576 \$*, vous pourriez avoir droit à la PFRT dans votre déclaration de revenus de 2016, même si vous ne devez pas d'impôt.

Pour voir si vous avez droit à la prestation et en calculer le montant, remplissez l'**annexe 6**. Assurez-vous d'inscrire le montant calculé de la prestation à la **ligne 453** de votre déclaration de revenus.

16-136(F)

*Les montants varient en fonction des critères d'admissibilité. Les montants indiqués sont ceux pour les familles. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/prestation-fiscale-revenu-travail

L'encart



Arrêtez! Vous pourriez avoir droit à un montant pouvant atteindre **1 868 \$***

La **prestation fiscale pour le revenu de travail** (PFRT) offre un allègement fiscal aux particuliers et aux familles qui travaillent. Si vous avez travaillé en 2016 et que votre revenu était de moins de **28 576 \$***, vous pourriez avoir droit à la PFRT dans votre déclaration de revenus de 2016, même si vous ne devez pas d'impôt.

Pour voir si vous avez droit à la prestation et en calculer le montant, remplissez l'**annexe 6**. Assurez-vous d'inscrire le montant calculé de la prestation à la **ligne 453** de votre déclaration de revenus.

*Les montants varient en fonction des critères d'admissibilité. Les montants indiqués sont ceux pour les familles. Pour en savoir plus, allez à canada.ca/prestation-fiscale-revenu-travail

16-135(F)

Step 1 – Identification

Please answer the following question:
Did you own or hold specified foreign property where the total cost amount of all such property at any time in 2016, was more than CAN\$100,000?
See "Specified foreign property" in the guide.
If yes, complete Form T1135 and attach it to your return.
If you had dealings with a non-resident trust, see the guide.

Step 2 –

As a resident of Canada, you have to report the following information when you come to a line on the return:

Employment income (box 14 of all T4 slips)
Commissions included on line 101 (box 42 of all T4 slips)
Wage loss replacement contributions (see line 101 in the guide)

Other employment income (box 18 of the T4A)

Old age security pension (box 20 of the T4A(P))

CPP or QPP benefits (box 20 of the T4A(P))

Disability benefits included on line 114 (box 18 of the T4A(P) slip)

Other pensions and superannuation (attach Form T4A(P))

Elected split-pension amount (attach Form T4A(P))

Universal child care benefit (UCCB) amount designated to a dependent (attach Form T4A(P))

Employment insurance and other benefits (attach Form T4A(P))

Taxable amount of dividends (eligible and other than eligible) (attach Schedule 4)

Net partnership income: limited or non-active (attach Schedule 4)

Registered disability savings plan income (attach Schedule 4)

Rental income (attach Schedule 3)

Taxable capital gains (attach Schedule 3)

Support payments received (attach Schedule 3)

RRSP income (from all T4RSP slips) (attach Schedule 3)

Other income (Specify:)

Self-employment income (Gross)

Business income (Gross)

Professional income (Gross)

Commission income (Gross)

Farming income (Gross)

Fishing income (Gross)

Workers' compensation benefits (box 10 of T4A)

Social assistance payments (box 21 of the T4A)

Net federal supplements (box 21 of the T4A)

Step 1 – Identification and other information (continued)

Please answer the following question:

Did you own or hold specified foreign property where the total cost amount of all such property at any time in 2016, was more than CAN\$100,000?
See "Specified foreign property" in the guide.
If yes, complete Form T1135 and attach it to your return.
If you had dealings with a non-resident trust, see the guide.

Step 2 – Total income

As a resident of Canada, you have to report the following information when you come to a line on the return:

Employment income (box 14 of all T4 slips)

Commissions included on line 101 (box 42 of all T4 slips)

Wage loss replacement contributions (see line 101 in the guide)

Other employment income (box 18 of the T4A)

Old age security pension (box 20 of the T4A(P))

CPP or QPP benefits (box 20 of the T4A(P))

Disability benefits included on line 114 (box 18 of the T4A(P) slip)

Other pensions and superannuation (attach Form T4A(P))

Elected split-pension amount (attach Form T4A(P))

Universal child care benefit (UCCB) amount designated to a dependent (attach Form T4A(P))

Employment insurance and other benefits (attach Form T4A(P))

Taxable amount of dividends (eligible and other than eligible) (attach Schedule 4)

Net partnership income: limited or non-active (attach Schedule 4)

Registered disability savings plan income (attach Schedule 4)

Rental income (attach Schedule 3)

Taxable capital gains (attach Schedule 3)

Support payments received (attach Schedule 3)

RRSP income (from all T4RSP slips) (attach Schedule 3)

Other income (Specify:)

Self-employment income (Gross)

Business income (Gross)

Professional income (Gross)

Commission income (Gross)

Farming income (Gross)

Fishing income (Gross)

Workers' compensation benefits (box 10 of T4A)

Social assistance payments (box 21 of the T4A)

Net federal supplements (box 21 of the T4A)

Step 1 – Identification and other information (continued)

Please answer the following question:

Did you own or hold specified foreign property where the total cost amount of all such property at any time in 2016, was more than CAN\$100,000?
See "Specified foreign property" in the guide.
If yes, complete Form T1135 and attach it to your return.
If you had dealings with a non-resident trust, see the guide.

Step 2 – Total income

As a resident of Canada, you have to report the following information when you come to a line on the return:

Employment income (box 14 of all T4 slips)

Commissions included on line 101 (box 42 of all T4 slips)

Wage loss replacement contributions (see line 101 in the guide)

Other employment income (box 18 of the T4A)

Old age security pension (box 20 of the T4A(P))

CPP or QPP benefits (box 20 of the T4A(P))

Disability benefits included on line 114 (box 18 of the T4A(P) slip)

Other pensions and superannuation (attach Form T4A(P))

Elected split-pension amount (attach Form T4A(P))

Universal child care benefit (UCCB) amount designated to a dependent (attach Form T4A(P))

Employment insurance and other benefits (attach Form T4A(P))

Taxable amount of dividends (eligible and other than eligible) (attach Schedule 4)

Net partnership income: limited or non-active (attach Schedule 4)

Registered disability savings plan income (attach Schedule 4)

Rental income (attach Schedule 3)

Taxable capital gains (attach Schedule 3)

Support payments received (attach Schedule 3)

RRSP income (from all T4RSP slips) (attach Schedule 3)

Other income (Specify:)

Self-employment income (Gross)

Business income (Gross)

Professional income (Gross)

Commission income (Gross)

Farming income (Gross)

Fishing income (Gross)

Workers' compensation benefits (box 10 of T4A)

Social assistance payments (box 21 of the T4A)

Net federal supplements (box 21 of the T4A)

FORMS 2016

T1 General New Brunswick

- Returns
 - Schedules
 - Provincial Information and Forms
- Envelope available separately – take one if needed

Save time—file online!
GO TO CRA.GC.CA/GETREADY



Canada Revenue Agency

Agence des revenus du Canada

Canada

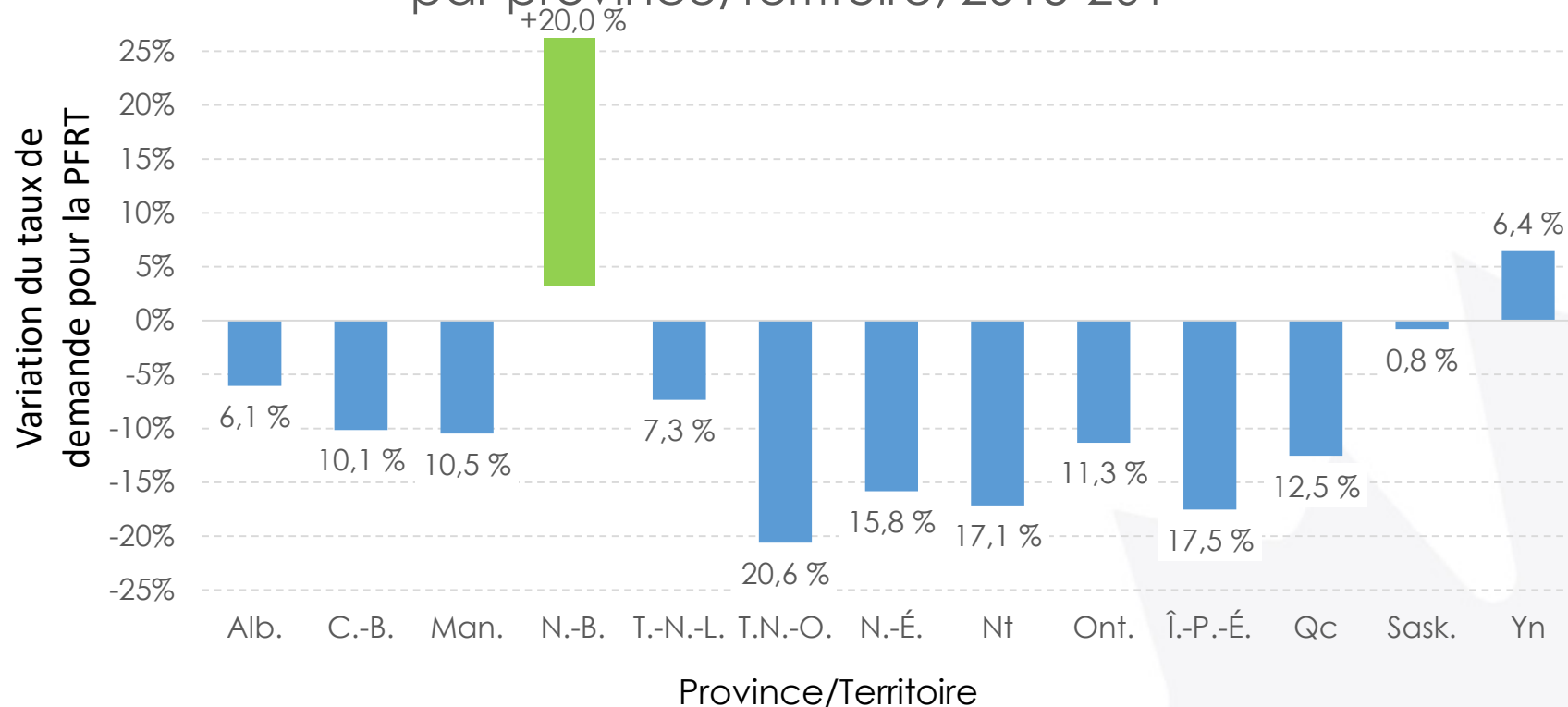
Canada

Canada

Coup de coude - Prestation fiscale pour le revenu de travail

Variation du taux de demande pour la PFRT

par province/territoire, 2015-201



Merci

André Patry, Directeur

andre.patry@cra-arc.gc.ca @agpatry

Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées
Agence du revenu du Canada

