

Ministère des Finances de l'Ontario

Engagements et normes de service en matière d'administration fiscale

**Rapport sur la période du
1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004**

Message de la sous-ministre adjointe, Division des revenus fiscaux

Je suis heureuse de présenter le premier rapport de rendement sur le respect des Engagements et normes de service de l'administration fiscale. Ces résultats constitueront une évaluation de la performance de base et permettront de repérer les secteurs dans lesquels nous pouvons améliorer la prestation de nos services d'administration fiscale. Le ministère des Finances s'est engagé à administrer un programme fiscal qui traite les citoyens et les citoyennes de l'Ontario avec impartialité, équité et respect.

Pour nous aider à améliorer nos services, j'incite tous nos clients à remplir le Questionnaire sur la qualité du service chaque fois qu'ils ont été en rapport avec l'un de nos bureaux. Le Questionnaire sur la qualité du service est diffusé dans tous nos bureaux ainsi que sur le site Web du ministère des Finances à l'adresse:

<http://www.gov.on.ca/FIN/consultations/servicestandards/french/survey.htm>

La sous-ministre adjointe,
Division des revenus fiscaux,
Marion E. Crane

Garantir la responsabilisation

En ma qualité de directeur général de l'administration du ministère des Finances, j'ai été chargé de mener un examen indépendant des renseignements contenus dans le rapport 2003-2004 sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale.

Pour cette première année, l'examen du rapport a notamment comporté une revue des données, des vérifications et des pratiques afin de contrôler la justesse, la fiabilité et la validité des résultats. L'examen a permis d'établir que la majeure partie des résultats était statistiquement valable et fiable. Toutefois, lorsque le volume des données n'est pas suffisant pour en tirer des conclusions statistiquement valables, les résultats font l'objet d'une note. Pour ces cas particuliers, la Division des revenus fiscaux prend des mesures visant à accroître le volume de renseignements recueillis afin d'en améliorer à l'avenir la validité statistique.

À ma connaissance, le rapport présente avec exactitude et équité, à tous égards importants, les résultats de l'année fiscale du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Le directeur général de l'administration,
Len Roozen

Résultats - Engagements - 1^{er} avril 2003 - 31 mars 2004

Engagement de service	Résultats
	Satisfaits ou très satisfaits
1. Service impartial et professionnel. Nous vous offrirons un service impartial, professionnel et courtois, ainsi qu'un moyen de nous tenir responsables des services que nous fournissons. Nous serons heureux de traiter avec vous ou votre représentant autorisé.	¹ 84 %
2. Protection de la vie privée et confidentialité. Nous conserverons vos déclarations de revenus et tous vos autres renseignements de manière sécuritaire et en respecterons la confidentialité.	¹ 83 %
3. Accessibilité des renseignements. Nous vous fournirons des renseignements fiscaux clairs, compréhensibles et à jour, et les mettrons à votre disposition par divers moyens.	¹ 81 %
4. Aide. Nous répondrons en temps utile et avec exactitude à vos questions et à vos demandes de renseignements fiscaux. Nous vous expliquerons les répercussions fiscales de votre situation actuelle et, si vous désirez en savoir davantage sur vos impôts et sur la façon dont ils sont déterminés, nous vous offrirons la possibilité de nous rencontrer.	¹ 82 %
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	¹ 76 %
6. Éducation. Nous offrirons des programmes d'éducation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	100 %
7. Divulgaration volontaire. Nous vous autoriserons à divulguer volontairement votre situation fiscale sans subir de pénalité, ni faire l'objet de poursuites pour infraction fiscale, sous réserve de certaines conditions.	100 %

1. Résultats basés sur 52 questionnaires sur la qualité du service, sur plus de 190.000 visites.

Résultats - Normes - 1er avril 2003 - 31 mars 2004

Les données relatives au rendement des activités de cette période sont disponibles pour quatorze (14) des dix-huit (18) normes de service. Le rapport 2004-2005 comportera des données sur les dix-huit (18) normes de service, y compris les enregistrements, les remboursements, les redressements de compte et la mise à jour du rôle d'imposition.

Service	Norme de service	Résultats
Normes de service de la Division des revenus fiscaux		
Veiller à la disponibilité des renseignements expliquant des modifications importantes apportées aux politiques ou aux lois fiscales	Au plus tard le premier jour ouvrable suivant les modifications	100 %
Inviter les nouveaux fournisseurs au titre de la taxe de vente au détail à assister à des séminaires sur la TVP, la TPS et la TVH	Invité dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription	100 %
Tenir des séminaires sectoriels ou axés sur des sujets précis	Planifié dans les 60 jours suivant la demande	100 %
Normes communes de service du gouvernement		
Communication écrite par télécopieur, par la poste et par courriel	Dans un délai de 15 jours ouvrables ou envoi d'un accusé de réception temporaire dans les cinq jours ouvrables	86 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse à la troisième sonnerie au avant; b) rappeler dans un délai d'un jour ouvrable	100 % 71 %
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu	33 %
Rétroaction des clients et règlement des plaintes	Consignation de la plainte et envoi d'un accusé de réception dans les deux jours ouvrables; à chaque interaction, donner la possibilité de formuler des commentaires sur le service	100 %
Normes relatives aux vérifications		
Avis de vérification	Date mutuellement convenable, en règle générale sur préavis de 15 jours	98 %
Vérification - pour réagir aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables	91 %
Normes relatives aux oppositions		
Oppositions - interactions avec un agent des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	94 %
Oppositions (dossiers complexes) - Laisser l'opposant réagir à la lettre d'opinion	Dans les 30 jours suivant la date de la lettre	99 %
Oppositions - règlement des oppositions relatives à l'intérêt et aux pénalités	Dans les trois mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	92 %
Oppositions	Règlement de 80 % de toutes les oppositions dans les deux ans suivant la date de réception de l'avis d'opposition	88 %
Normes relatives aux perceptions		
Perceptions - délai avant l'introduction d'une instance	30 jours ouvrables après la date de la cotisation originale (sauf dans des circonstances exceptionnelles)	100 %

Prochaines étapes

De manière générale, les résultats indiquent que la Division des revenus fiscaux a respecté ses engagements et normes en matière d'administration fiscale au moins huit fois sur dix. La Division s'emploie à améliorer les secteurs dans lesquels le pourcentage de 80 % n'a pas été atteint ou dépassé.

En s'appuyant sur l'expérience de cette année, la Division des revenus fiscaux s'assurera que :

- le personnel comprend l'importance de rappeler dans les vingt-quatre heures, ce qui constitue l'une des normes communes de service de la fonction publique pour les appels téléphoniques;
- les commentaires de la clientèle sont sollicités en vue d'améliorer l'accessibilité et la clarté de l'information écrite, comme les bulletins et les guides fiscaux;
- les bureaux qui reçoivent une clientèle nombreuse affichent le délai d'attente prévu dans un endroit où le public le verra facilement;
- des systèmes sont mis en place pour recueillir des renseignements sur les enregistrements, les remboursements, les redressements de comptes et la mise à jour du rôle d'imposition.

Nous inciterons aussi la clientèle à remplir le Questionnaire sur la qualité du service, et les commentaires recueillis nous serviront à améliorer la prestation du service et à évaluer l'efficacité des mesures adoptées.

En outre, la Division des revenus fiscaux continuera de faire les efforts nécessaires pour atteindre son objectif : offrir un service impartial, productif et efficace. Nous serons heureux de présenter notre prochain rapport annuel sur le respect des engagements et normes dans l'administration fiscale au printemps de 2005.

This document is available in English.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2005

ISSN 1712-3828