

Ministère des Finances de l'Ontario

Engagements et normes de service dans l'administration fiscale

**Rapport sur la période
du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005**

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

Je suis heureuse de présenter le deuxième rapport annuel sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale. Le ministère des Finances s'est engagé à administrer un programme fiscal qui traite les citoyennes et les citoyens de l'Ontario avec impartialité, équité et respect, et l'attention soutenue portée à ces normes est essentielle à l'atteinte de cet objectif.

Pour la première fois, ce rapport expose les résultats compilés pour les quatre grandes normes de service : les inscriptions, les remboursements, les redressements de compte et les mises à jour des rôles d'imposition. Afin de faciliter la lecture, ces statistiques, de même que l'information mise à jour ayant déjà fait l'objet d'un rapport, ont été présentées sous forme de tableau reflétant les progrès réalisés d'une année à l'autre.

Dans l'ensemble, les résultats de 2004-2005 témoignent d'une amélioration par rapport à 2003-2004. Nous avons fait d'immenses progrès dans divers domaines comme la prestation d'un service professionnel et l'information écrite, de même que le respect de la vie privée et la confidentialité des contribuables. Dans les domaines où nos résultats obtenus en 2004-2005 requièrent une amélioration, nous avons précisé la façon la plus efficace de redresser la situation.

Nous vous demandons de bien vouloir nous aider à continuer d'améliorer nos services en remplissant notre [Questionnaire sur la Qualité du service](#), ou en vous rendant à l'un des comptoirs ou bureaux du ministère des Finances.

Marion E. Crane
Sous-ministre adjointe
Division des revenus fiscaux

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 2004-2005 sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale.

Cette année, l'examen du rapport a notamment comporté une vérification par les Services de vérification interne afin d'établir la pertinence des mécanismes de contrôle, systèmes et procédures de déclaration, et l'exactitude des résultats. Cette vérification a révélé que les mécanismes de contrôle de la qualité étaient de manière générale adéquate et les résultats ont été publiés avec précision. L'examen a permis d'établir que la majeure partie des résultats était statistiquement valable et fiable dans le cas de la Division des revenus fiscaux. Toutefois, dans le cas des engagements à l'égard du service, le volume des données n'était pas suffisant pour en tirer des conclusions statistiquement valables pour la deuxième année consécutive. Une note a été insérée dans la section des résultats afin d'indiquer le fondement des conclusions. Dans les circonstances actuelles, la Division des revenus fiscaux prend des mesures visant à accroître le volume de données recueillies 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 2004 au 31 mars 2005.

Le directeur général de l'administration,
Len Roozen

Résultats - Engagements - 1^{er} avril 2004 - 31 mars 2005

Engagement de service	Résultats annuels 2004/2005	Résultats annuels 2003/2004	Diff.
	Satisfaits ou très satisfaits	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(e) autorisé(e).	¹ 93 %	² 84 %	9 %
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 94 %	² 83 %	11 %
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 94 %	² 81 %	13 %
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 91 %	² 82 %	9 %
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	¹ 100 %	² 76 %	24 %
6. Éducation. Nous offrirons des programmes d'éducation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	100 %	100 %	S.O.
7. Divulgarion 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 %	100 %	S.O.

1. Résultats basés sur 37 questionnaires sur la qualité du service, sur plus de 189.000 visites.
2. Résultats basés sur 52 questionnaires sur la qualité du service, sur plus de 190.000 visites.

Résultats - Normes - 1^{er} avril 2004 - 31 mars 2005

Les données relatives au rendement des activités de cette période sont disponibles pour les dix-huit (18) normes de service, y compris les enregistrements, les remboursements, les redressements de compte et la mise à jour des rôles d'imposition. Le rapport 2003-2004 reflétait uniquement les résultats pour quatorze (14) des dix-huit (18) normes de service.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2004/ 2005	Résultats annuels 2003/ 2004	Diff.
Normes générales de la Direction 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 %	100 %	S.O.
Inviter les nouveaux fournisseurs au titre de la taxe de vente au détail à assister à des séminaires sur la TVP-TPS	Invité dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription	100 %	100 %	S.O.
Tenir des séminaires sectoriels ou axés sur des sujets précis	Planifié dans les 60 jours suivant la demande	100 %	100 %	S.O.
Normes de service communes 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	¹ 82 %	86 %	-4 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse à la troisième sonnerie ou avant; b) rappeler dans un délai d'un jour ouvrable	98 % 71 %	100 % 71 %	-2 % S.O.
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu	17 %	33 %	-16 %
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 %	100 %	S.O.
Normes sur les services liés aux principales activités				
Enregistrements	Visites en personne, envois par la poste et enregistrements par téléphone - 1 jour ouvrable Par le biais d'Entreprises branchées de l'Ontario - 15 jours ouvrables Autres enregistrements - 15 jours ouvrables	98 %	Non disponible	S.O.
Remboursements (une fois que nous aurons reçu toute l'information et la documentation)	Tous les remboursements seront traités dans les 40 jours ouvrables	62 %	Non disponible	S.O.
Redressements de comptes	30 jours ouvrables	81 %	Non disponible	S.O.
Mise à jour des rôles d'imposition	Visites en personne et mises à jour au téléphone - 2 jours ouvrables Par la poste - 15 jours ouvrables	97 %	Non disponible	S.O.

Engagements et normes de service dans l'administration fiscale : Rapport

Service	Norme de service	Résultats annuels 2004/ 2005	Résultats annuels 2003/ 2004	Diff.
Normes générales de la Direction des revenus fiscaux				
Normes relatives aux vérifications				
Avis de vérification	Date mutuellement convenue, en règle générale sur préavis de 15 jours	¹ 98 %	98 %	S.O.
Vérification - pour réagir aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables	¹ 91 %	91 %	S.O.
Normes relatives aux opposition				
Oppositions - interactions avec un agent des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	96 %	94 %	2 %
Oppositions (dossiers complexes) - Laisser l'opposant réagir à la lettre d'opinion	Dans les 30 jours suivant la date de la lettre	100 %	99 %	1 %
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	² 87 %	92 %	-5 %
Oppositions	Règlement de 80 % de toutes les oppositions dans les deux ans suivant la date de réception de l'avis d'opposition	100 %	³ 100 %	0 %
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 %	100 %	

- Données fondées sur 3 398 réponses à 13 976 questionnaires de vérification envoyés au cours d'une période d'un an. Dans l'ensemble, la fiabilité statistique a été atteinte pour la division.
- Prolongation du délai accordé au contribuable / requis par ce dernier pour fournir les renseignements supplémentaires à l'appui d'une demande.
- Correction apportée à l'information publiée dans le rapport de 2003-2004.

Prochaines étapes

Les résultats communiqués dans le rapport 2004-2005 sur les Engagements et normes de service dans l'administration fiscale sont encourageants. De manière générale, la Division des revenus fiscaux a respecté, 62 à 98 % du temps, les normes de service de base à l'égard des enregistrements, remboursements, redressements de comptes et mises à jour des rôles d'imposition. La Division entend privilégier l'amélioration du service dispensé dans tous les secteurs, tout en accordant une attention particulière aux domaines dans lesquels le pourcentage de 80 % n'a pas été atteint ou dépassé.

La division s'efforcera également d'accroître la fiabilité statistique des données d'engagement en matière de service, en encourageant les clients à remplir le Questionnaire sur la qualité du service lors de leurs visites.

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

- le personnel comprend bien l'importance de rappeler les clients dans les vingt-quatre heures, une mesure qui constitue l'une des normes communes de service de la fonction publique pour les appels téléphoniques;
- les bureaux qui reçoivent une clientèle nombreuse affichent le délai d'attente prévu dans un endroit où le public le verra facilement; et
- le temps de traitement des enregistrements, remboursements, redressements de comptes et oppositions complexes soit réduit.

En outre, la Division continuera de s'appliquer à assurer des services d'administration fiscale aux Ontariennes et Ontariens, de manière impartiale, productive et efficace, en visant l'excellence dans tous les domaines mentionnés dans le présent rapport.

Nous serons heureux de présenter le troisième rapport annuel sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale au printemps de 2006.

This document is available in English

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2005

ISSN 1712- 381X