

Ministère des Finances de l'Ontario

**Engagements et  
normes de service  
dans l'administration  
fiscale**

**Rapport sur la période du  
1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006**

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

Je suis heureuse de présenter le troisième rapport annuel de la Division des revenus fiscaux sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale.

Ce rapport fait état de l'excellent niveau de service du ministère des Finances et des opinions exprimées par les quelque 200 contribuables de l'Ontario qui ont rempli et retourné le Questionnaire sur la qualité du service. Les données recueillies à l'aide de ce questionnaire aideront le Ministère à continuer d'améliorer la qualité de ses services.

Les résultats démontrent qu'en 2005-2006, nous avons réalisé d'importants progrès quant aux normes applicables aux services au comptoir, en affichant constamment les délais d'attente prévus. Ils indiquent également que nous nous sommes grandement améliorés pour ce qui est du traitement des remboursements et de la correspondance avec les contribuables.

Dans les domaines où nos résultats obtenus requièrent une amélioration, nous avons précisé la façon la plus efficace de redresser la situation.

Le ministère des Finances s'est engagé à offrir des services de qualité et à administrer un programme qui traite les citoyennes et les citoyens de l'Ontario avec équité, professionnalisme et respect. 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 2005-2006 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 adéquats et que 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. Le nombre de questionnaires sur la qualité du service qui ont été retournés a augmenté considérablement, mais le volume des données n'était toujours pas suffisant pour en tirer des conclusions statistiquement valables. La Division des revenus fiscaux continuera de prendre des mesures visant à accroître le volume de données recueillies afin d'en améliorer la validité statistique à l'avenir.

À ma connaissance, le rapport présente avec exactitude et équité, à tous les égards, les résultats de l'année fiscale du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006.

Len Roozen  
Directeur général de l'administration  
Ministère des Finances

Résultats - Engagements - 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006

| Engagement de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Résultats annuels 2005-2006   | Résultats annuels 2004-2005   | Différence         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Satisfaits ou très satisfaits | Satisfaits ou très satisfaits |                    |
| 1. <b>Service impartial et professionnel.</b> 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).                                                                                    | <sup>1</sup> 91 %             | <sup>2</sup> 93 %             | -2 %               |
| 2. <b>Protection de la vie privée et confidentialité.</b> Nous conserverons vos déclarations de revenus et tous vos autres renseignements de manière sécuritaire et en respecterons la confidentialité.                                                                                                                                                              | <sup>1</sup> 92 %             | <sup>2</sup> 94 %             | -2 %               |
| 3. <b>Accessibilité des renseignements.</b> Nous vous fournirons des renseignements fiscaux clairs, compréhensibles et à jour, et les mettrons à votre disposition par divers moyens.                                                                                                                                                                                | <sup>1</sup> 89 %             | <sup>2</sup> 94 %             | <sup>3</sup> -5 %  |
| 4. <b>Aide.</b> 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. | <sup>1</sup> 89 %             | <sup>2</sup> 91 %             | -2 %               |
| 5. <b>Fiabilité des renseignements écrits.</b> Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.                                                                                                                                                                                                                                                               | <sup>1</sup> 87 %             | <sup>2</sup> 100 %            | <sup>3</sup> -13 % |
| 6. <b>Sensibilisation.</b> Nous offrirons des programmes de sensibilisation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.                                                                                                                                                                                                                              | 100 %                         | 100 %                         | S/O                |
| 7. <b>Divulgarion volontaire.</b> 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. La fiabilité statistique des résultats s'est améliorée, étant donné que 204 questionnaires sur la qualité du service ont été retournés, sur plus de 99 000 visites.
2. Résultats fondés sur 37 questionnaires sur la qualité du service, sur plus de 106 000 visites. Cette information corrige celle qui a été publiée dans le rapport de 2004-2005.
3. Un examen des publications fiscales existantes est en cours, pour rendre ces publications plus accessibles et plus faciles à lire et pour s'assurer qu'elles décrivent clairement les modifications apportées aux politiques ou aux lois fiscales.

## Résultats - Normes - 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006

| Service                                                                                                                               | Norme de service                                                                                                                                                                                                               | Résultats annuels 2005-2006 | Résultats annuels 2004-2005 | Différence        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>Normes générales de la Direction des revenus fiscaux</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |                             |                             |                   |
| 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.                  | Invités dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription.                                                                                                                                                                  | 100 %                       | 100 %                       | S/O               |
| Tenir des séminaires sectoriels axés sur la taxe de vente au détail ou sur d'autres sujets précis.                                    | Planifié dans les 60 jours ouvrables suivant la demande.                                                                                                                                                                       | 100 %                       | 100 %                       | S/O               |
| <b>Normes de service communes du gouvernement</b>                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                             |                             |                   |
| 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.                                                                                                                | 87 %                        | 82 %                        | 5 %               |
| Demandes téléphoniques de renseignements généraux                                                                                     | a) Réponse à la troisième sonnerie ou avant;                                                                                                                                                                                   | 95%                         | 98%                         | -3%               |
|                                                                                                                                       | b) rappeler dans un délai d'un jour ouvrable.                                                                                                                                                                                  | 63 %                        | 71 %                        | <sup>1</sup> -8 % |
| Demandes de renseignements au comptoir                                                                                                | Afficher le délai d'attente prévu.                                                                                                                                                                                             | 100 %                       | 17 %                        | 83 %              |
| 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               |
| <b>Normes sur les services liés aux principales activités</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                |                             |                             |                   |
| Enregistrements                                                                                                                       | Visites en personne, envois par la poste et enregistrements par téléphone - 1 jour ouvrable.<br>Par l'intermédiaire d'Entreprises branchées de l'Ontario - 15 jours ouvrables.<br>Autres enregistrements - 15 jours ouvrables. | 97 %                        | 98 %                        | -1 %              |
| Remboursements (une fois que nous aurons reçu toute l'information et la documentation)                                                | Tous les remboursements seront traités dans les 40 jours ouvrables.                                                                                                                                                            | 69 %                        | 62 %                        | 7 %               |
| Redressements de comptes                                                                                                              | 30 jours ouvrables.                                                                                                                                                                                                            | 82 %                        | 81 %                        | 1 %               |
| Mise à jour des rôles d'imposition                                                                                                    | Visites en personne et par téléphone - 2 jours ouvrables.<br>Par la poste - 15 jours ouvrables.                                                                                                                                | 98 %                        | 97 %                        | 1 %               |

1. La Division continuera de sensibiliser le personnel sur l'importance de rappeler les clients dans les 24 heures et offrira de la formation supplémentaire, au besoin.

## Rapport sur les engagements et normes de service dans l'administration fiscale

| Service                                                                               | Norme de service                                                                                                  | Résultats annuels 2005-2006 | Résultats annuels 2004-2005 | Différence |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| <b>Normes relatives aux vérifications</b>                                             |                                                                                                                   |                             |                             |            |
| Avis de vérification                                                                  | Date mutuellement convenue pour le début de la vérification, en règle générale sur préavis de 15 jours            | 99 %                        | 98 %                        | 1 %        |
| Vérification - délai accordé aux contribuables pour réagir aux redressements proposés | Jusqu'à 30 jours ouvrables                                                                                        | 92 %                        | 91 %                        | 1 %        |
| <b>Normes relatives aux oppositions</b>                                               |                                                                                                                   |                             |                             |            |
| Oppositions - interactions avec un agent des appels                                   | Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition                                                         | 95 %                        | 96 %                        | -1 %       |
| Oppositions (dossiers complexes) - Laisser l'opposant réagir à la lettre d'opinion    | Dans les 30 jours suivant la date de la lettre                                                                    | 100 %                       | 100 %                       | S/O        |
| 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                                           | 86 %                        | 87 %                        | -1 %       |
| Oppositions                                                                           | Règlement de 80 % de toutes les oppositions dans les deux ans suivant la date de réception de l'avis d'opposition | 100 %                       | 100 %                       | S/O        |
| <b>Normes relatives aux perceptions</b>                                               |                                                                                                                   |                             |                             |            |
| 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 %                       | S/O        |

## Prochaines étapes

De manière générale, la Division des revenus fiscaux a respecté, 69 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. Ces résultats sont encourageants et 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.

L'année dernière, la Division s'est engagée à améliorer le service à la clientèle pour ce qui est des normes liées aux services téléphoniques, des demandes de renseignements faites au comptoir et des délais de traitement applicables aux remboursements. Les efforts déployés à cet égard ont permis d'améliorer les résultats obtenus dans deux de ces trois domaines.

- La Division a amélioré la fiabilité des données recueillies aux fins de ce rapport sur les engagements de service en recueillant 204 questionnaires sur la qualité du service, comparativement à 37 l'année précédente.
- La norme sur les services au comptoir, portant sur l'affichage des délais d'attente prévus, a été respectée à 100 %, ce qui constitue une amélioration importante par rapport aux 17 % obtenus l'année précédente.
- Les délais de traitement des remboursements se sont améliorés de 7 %.

En s'appuyant sur les résultats obtenus cette année, en 2006-2007, la Division s'efforcera de :

- continuer de rappeler au personnel l'importance des engagements et des normes de service, en particulier pour ce qui est des demandes téléphoniques de renseignements généraux et de la correspondance;
- trouver de nouvelles façons de distribuer le Questionnaire sur la qualité du service afin d'améliorer la fiabilité des données;
- continuer d'améliorer les délais de traitement applicables aux remboursements, aux redressements et aux oppositions relatives aux intérêts et aux pénalités.

La Division des revenus fiscaux s'est engagée à trouver des façons d'améliorer les services fournis aux contribuables. À cet égard, les contribuables sont invités à transmettre leurs commentaires sur les services qu'ils ont reçus en remplissant le [Questionnaire sur la qualité des services](#) en ligne, ainsi que le Questionnaire sur la qualité des services de vérification qui est envoyé par la poste à la suite d'une vérification.

*This document is available in English.*

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2006

ISSN 1712- 381X