

Le ministère du Revenu de l'Ontario

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

**Rapport sur la période du
1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007**

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

Je suis heureuse de présenter le quatrième rapport annuel sur le rendement de la Division des revenus fiscaux qui mesure les résultats et les réalisations du ministère concernant les sept engagements et les 18 normes de service en matière d'administration fiscale.

Ces engagements et ces normes de service témoignent de la volonté du Ministère d'offrir un excellent service à la clientèle et de son engagement continu à améliorer les services. C'est grâce aux commentaires des contribuables que nous continuons d'offrir le meilleur service à la clientèle à nos clients.

Les résultats obtenus en 2006-2007 montrent que nous avons accompli des progrès considérables en répondant de façon opportune et précise aux questions et aux demandes de renseignements fiscaux. Bien que nous ayons fait des progrès, il nous reste encore du pain sur la planche. Lorsque des lacunes sont observées au niveau des services, nous déterminons la meilleure façon de répondre aux préoccupations soulevées.

Le ministère du Revenu s'est engagé à offrir des services de qualité aux contribuables de l'Ontario et à administrer un programme qui les traite 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 du Revenu.

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

Garantir la responsabilisation

À titre 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 2006-2007 sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale.

Cette année, l'analyse du rapport comprend entre autres une vérification menée par les Services de vérification interne afin d'établir la pertinence des mécanismes de contrôle, des systèmes et des procédures, ainsi que 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. Ces résultats étaient statistiquement valables et fiables pour la Division des revenus fiscaux du ministère du Revenu. On note une augmentation considérable du nombre de questionnaires sur la qualité du service retournés, une hausse suffisante pour tirer des conclusions statistiquement valables. Les responsables du ministère du Revenu m'ont assuré qu'ils continueront de prendre des mesures pour accroître davantage le volume de données afin d'en tirer des conclusions statistiquement valables à l'avenir.

À ma connaissance, ce rapport présente avec exactitude et équité, à tous les égards, les résultats de l'exercice du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007.

Helmut Zisser
Directeur général de l'administration
Ministère des Finances et ministère du Revenu

Résultats – Engagements – 1^{er} avril au 31 mars 2007

Engagements de service	Résultats annuels 2006-2007	Résultats annuels 2005-2006	Différence
	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).	93 %	91 %	2 %
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.	93 %	92 %	1 %
3. Accessibilité des renseignements. Nous vous fournirons des renseignements fiscaux clairs, compréhensibles et à jour, et les mettrons à votre disposition par divers moyens.	90 %	89 %	1 %
4. Aide. Nous répondrons en temps opportun 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 votre obligation fiscale et sur la façon dont elle est déterminée, nous vous offrirons la possibilité de nous rencontrer.	95 %	89 %	6 %
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	92 %	87 %	5 %
6. Éducation. Nous offrirons des programmes d'éducation et d'information sur des questions fiscales précises.	100 %	100 %	S. O.
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 %	100 %	S. O.

Résultats – Normes – 1^{er} avril au 31 mars 2007

Service	Norme de service	Résultats annuels 2006-2007	Résultats annuels 2004-2005	Différence
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.	¹ 94 %	100 %	-6 %
Inviter 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.	99 %	100 %	-1 %
Tenir des séminaires sectoriels ou axés sur des sujets précis.	Planifié dans les 60 jours suivant la demande.	² 85 %	100 %	-15 %
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.	85 %	87 %	-2 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse à la troisième sonnerie ou avant; b) rappeler dans un délai d'un jour ouvrable.	100 % 68 %	95 % 63 %	5 % 5 %
Demandes de renseignements au comptoir	Délai d'attente affiché.	100 %	100 %	S. O.
Rétroaction des clients et règlement des plaintes	Consignation de la plainte et envoi d'un accusé de réception dans les deux jours ouvrables; chaque interaction donne la possibilité de formuler des commentaires sur le service.	100 %	100 %	S. O.
Normes de service relatives aux activités de base				
Inscriptions	Au comptoir, par la poste et au téléphone - un jour ouvrable (sauf quelques exceptions) Par l'intermédiaire d'Entreprises branchées de l'Ontario : 15 jours ouvrables Autres inscriptions : 15 jours ouvrables	97 %	97 %	S. O.
Remboursements Les délais s'appliquent une fois que nous avons reçu tous les renseignements et documents requis	Tous les remboursements seront traités dans un délai de 40 jours ouvrables.	71 %	69 %	2 %
Redressements de comptes	30 jours ouvrables	83 %	82 %	1 %
Mise à jour du rôle d'imposition	Au comptoir et au téléphone : deux jours ouvrables Par la poste : 15 jours ouvrables	98 %	98 %	S. O.

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

1. À l'exception d'un seul, les 16 changements relatifs à la politique fiscale ou à la loi publiés au cours de l'année ont respecté la norme. La publication d'un changement complexe a nécessité un délai d'une journée.
2. Ce résultat se fonde sur 13 séminaires, dont 11 ont satisfait à la norme. Deux événements n'ont pas respecté la norme en raison de questions particulièrement complexes qui nécessitaient une préparation rigoureuse.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2006-2007	Résultats annuels 2004-2005	Différence
---------	------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------

Normes relatives aux vérifications

Avis de vérification	Date mutuellement convenable, en règle générale sur préavis de 15 jours.	99 %	99 %	S. O.
Vérification - pour réagir aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables.	95 %	92 %	3 %

Normes relatives aux oppositions

Oppositions - interactions avec un agent des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition.	94 %	95 %	-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.	¹ 80 %	86 %	-6 %
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.

Normes relatives aux perceptions

Perceptions - délai avant l'introduction d'une instance	30 jours ouvrables après la cotisation originale (sauf dans les circonstances exceptionnelles)	100 %	100 %	S. O.
---	--	-------	-------	-------

1. Nous avons observé des résultats positifs durant toute l'année à l'exception du mois de juillet. Le ralentissement observé au cours de ce mois est attribuable aux lacunes temporaires de dotation en personnel.

Prochaines étapes

De façon générale, dans 71 à 98 % des cas, la Division des revenus fiscaux a respecté les normes de service de base relatives aux inscriptions, aux remboursements, aux redressements de comptes et aux mises à jour des rôles d'imposition. Ces résultats sont encourageants et la Division entend privilégier l'amélioration des services dispensés dans tous les secteurs, tout en accordant une attention particulière à ceux qui n'ont pas respecté les normes de service dans au moins 80 % des cas.

L'année dernière, la Division s'est engagée à améliorer le service à la clientèle en ce qui concerne les normes liées aux services téléphoniques et à la correspondance, aux délais de traitement applicables aux remboursements ainsi qu'aux les redressements et aux oppositions relatives à l'intérêt et aux pénalités. Les efforts déployés à cet égard ont permis d'améliorer les résultats obtenus dans quatre des six secteurs.

- La Division a amélioré la fiabilité des données recueillies aux fins de ce rapport sur les engagements de service en recueillant 460 questionnaires sur la qualité du service comparativement à 204 l'année précédente.
- Les normes relatives aux demandes téléphoniques de renseignements généraux, qui prévoient une réponse à la troisième sonnerie ou avant et le retour d'appel dans un délai d'un jour ouvrable, ont toutes deux augmenté de 5 %.
- Les délais de traitement des remboursements se sont améliorés de 2 %.

En s'appuyant sur les résultats obtenus cette année, la Division s'efforcera en 2007-2008 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 à l'intérêt et aux pénalités.

La Division des revenus fiscaux s'est engagée à trouver des façons d'améliorer les services offerts 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 du service** en ligne, ainsi que le Questionnaire sur la qualité des services de vérification envoyé par la poste à la suite d'une vérification.

This document is available in English

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007

ISSN 1712- 381X