

Ministère du Revenu de l'Ontario

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

**Rapport sur la période
du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008**

Message du sous-ministre adjoint, Division des revenus fiscaux

Le ministère du Revenu s'est engagé à améliorer sans cesse la qualité des services qu'il dispense aux contribuables ontariens. Dans cet ordre d'idées, j'ai le plaisir de présenter le cinquième rapport annuel de la Division des revenus fiscaux, qui s'inscrit dans le cadre d'une initiative continue à l'échelle du gouvernement visant à mesurer la satisfaction des clients – carrefour entre la fonction publique et la population.

Nos progrès sont évalués en fonction de sept engagements et 18 normes de service de base nous permettant d'établir où nous nous situons. Nous prenons largement appui sur les suggestions de nos clients – qui ont besoin de services rapides, faciles d'accès et pratiques à utiliser – dans le but d'améliorer nos services.

Les normes de service de qualité représentent des outils efficaces – et les résultats des sondages sont communiqués aux membres du personnel afin qu'ils puissent continuer d'apporter des améliorations et aussi, que leurs accomplissements soient reconnus. En 2007-2008, des progrès mesurables ont été réalisés. Par exemple, le temps de réponse à la correspondance s'est amélioré de 9 pour cent, et notre capacité à organiser des séminaires sur des questions fiscales dans les 60 jours suivant une demande s'est accrue de 15 pour cent.

Le ministère du Revenu et ses employés sont fermement résolus à traiter les clients avec respect, à leur procurer un service de qualité, et à appliquer les lois fiscales en toute équité et de manière courtoise. Je vous invite à prendre quelques instants pour nous faire part de vos observations sur nos services en remplissant notre [Questionnaire sur la qualité du service](#) disponible en ligne à l'adresse ontario.ca/revenu.

Terry Hewak
Sous-ministre adjoint
Division des revenus fiscaux

Garantir la responsabilisation

En ma qualité de directeur général de l'administration du ministère des Finances et du ministère du Revenu, j'ai été chargé de mener un examen indépendant des renseignements contenus dans le rapport 2007-2008 sur le respect des Engagements et normes de service dans l'administration fiscale.

Cette année, l'analyse du rapport a notamment comporté un examen, par Vérification interne Ontario, 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 les contrôles de qualité étaient adéquats et les résultats, communiqués avec exactitude. Les résultats ont été jugés statistiquement valables et fiables pour la Division des revenus fiscaux du ministère du Revenu.

À ma connaissance, le rapport présente avec exactitude et équité, à tous égards importants, les résultats de l'année fiscale du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

Le directeur général de l'administration,
Helmut Zisser
Ministère des Finances et ministère du Revenu

Résultats - Engagements – Du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

Engagement de service	Résultats annuels 2007-2008	Résultats annuels 2006-2007	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 autorisé.	94 %	93 %	+1 %
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.	94 %	93 %	+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 %	90 %	S.O.
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.	94 %	95 %	-1 %
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	92 %	92 %	S.O.
6. Éducation. Nous offrirons des programmes d'éducation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	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 – Du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

Service	Norme de service	Résultats annuels 2007-2008	Résultats annuels 2006-2007	Diff.
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 %	94 %	+6 %
Inviter les nouveaux fournisseurs au titre de la taxe de vente au détail à assister à des séminaires sur la TVP et la TPS	Invités dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription	98 %	99 %	-1 %
Tenir des séminaires sectoriels ou axés sur des sujets précis	Planifiés dans les 60 jours ouvrables suivant la demande	100 %	85 %	+15 %
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	94 %	85 %	+9 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse à la troisième sonnerie au avant;	100 %	100 %	S.O.
	b) rappeler dans un délai d'un jour ouvrable	63 %	68 %	-5 %
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu	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; à chaque interaction, donner la possibilité de formuler des commentaires sur le service	100 %	100 %	S.O.
Normes de service liées aux activités de base				
Enregistrements	Au comptoir, par la poste et au téléphone – 1 jour ouvrable Par le biais d'Entreprises branchées de l'Ontario – 15 jours ouvrables Autres enregistrements – 15 jours ouvrables	95 %	97 %	-2 %
Remboursements (une fois toute l'information et toute la documentation reçues)	Tous les remboursements sont traités dans les 40 jours ouvrables	71 %	71 %	S.O.
Redressements de compte	30 jours ouvrables	86 %	83 %	+3 %
Mise à jour du rôle d'imposition	Au comptoir et au téléphone – 2 jours ouvrables Par la poste – 15 jours ouvrables	98 %	98 %	S.O.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2007-2008	Résultats annuels 2006-2007	Diff.
---------	------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-------

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	96 %	95 %	+1 %

Normes relatives aux oppositions

Oppositions - interactions avec un agent des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	97 %	94 %	+3 %
Oppositions (dossiers complexes) - Laisser l'opposant réagir à la lettre d'opinion	Dans les 30 jours ouvrables 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	93 %	80 %	+13 %
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 date de la cotisation originale (sauf dans des circonstances exceptionnelles)	100 %	100 %	S.O.
---	---	-------	-------	------

Prochaines étapes

En 2007-2008, les résultats du rapport indiquent que la Division des revenus fiscaux a surpassé ses normes de service en atteignant une cote de 82 à 100 pour cent à l'égard de 17 des normes imposées en matière d'administration fiscale. De tels résultats sont encourageants et la division continuera de s'appliquer à améliorer la prestation de ses services, en visant à atteindre une note minimale de 80 pour cent pour chacune des normes de service.

L'an dernier, la Division s'est engagée à dispenser des services de qualité aux chapitres suivants : services téléphoniques, correspondance, échéances de traitement des remboursements et des rajustements, oppositions relatives aux intérêts et pénalités, et distribution des Questionnaires sur la qualité du service. Nos efforts ont donné lieu à des progrès dans trois importants domaines :

- amélioration de 9 % des normes de réponse par télécopieur, par la poste et par courriel
- amélioration de 3 % du délai nécessaire aux rajustements de comptes
- amélioration de 13 % de la rapidité de traitement des oppositions relatives aux intérêts et pénalités

En 2008-2009, la division tirera parti de ces résultats pour :

- continuer de faire ressortir l'importance des engagements et normes de service auprès du personnel en mettant l'accent sur les demandes de renseignements généraux par téléphone
- s'appliquer à améliorer le délai d'émission des remboursements
- encourager les contribuables à remplir les Questionnaires sur la qualité du service et sur la qualité des vérifications afin de nous aider à rehausser encore à la prestation de nos services

La Division entend continuer d'évaluer son rendement en termes de satisfaction de la clientèle dans l'optique d'améliorer le niveau des services dispensés aux contribuables. Nous vous invitons à nous faire part de vos observations en remplissant le Questionnaire sur la qualité des services offert en ligne, ou le Questionnaire sur la qualité des vérifications, 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, 2008

ISSN 1712- 3828