

Le ministère du Revenu de l'Ontario

Engagements et normes de service dans l'administration fiscale

**Rapport couvrant la période
du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009**



Message du sous-ministre adjoint, Normes et engagements en matière de services

Les améliorations continues apportées à la prestation et à la qualité du service à la clientèle sont une priorité pangouvernementale depuis plus d'une décennie. Au ministère du Revenu, nous sommes conscients du besoin infini d'apporter des améliorations, tout comme des attentes de nos clients envers une plus grande commodité et accessibilité des services. Pour tenter de répondre à ce besoin d'améliorations continues, et exploiter l'excellence du service, je suis ravi de présenter le sixième rapport annuel du ministère du Revenu sur le service à la clientèle.

Nos progrès sont évalués en fonction de sept engagements et de 18 normes de service nous permettant d'établir où nous nous situons. Au cours de la dernière année, nous avons continué à améliorer nos méthodes de travail, en plus d'accroître la qualité et l'efficacité des services que nous offrons à nos clients. Le rapport de 2008-2009 met en exergue les progrès que nous avons accomplis dans des domaines importants du service à la clientèle.

Au ministère du Revenu, nous nous tenons au courant des attentes croissantes de nos concitoyens pour d'excellents services publics rentables. Nous consultons nos clients et nos employés afin de définir des normes de service répondant aux besoins de notre clientèle. Nous collaborons aussi avec d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario pour assurer un même niveau de prestation de services dans l'ensemble du gouvernement et pour que nos normes de service tiennent compte de la diversité de la population, notamment des personnes handicapées.

Les employés du ministère du Revenu sont fermement résolus à vous traiter, vous, nos clients, avec respect, et à vous offrir un service de qualité, et à appliquer les lois fiscales en toute équité et courtoisie. Nous comptons sur vos commentaires, et nous vous encourageons à nous les transmettre, pour nous aider à apporter des changements, à améliorer nos services et à augmenter la satisfaction globale de notre clientèle. 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](http://ontario.ca/revenu) disponible en ligne à l'adresse ontario.ca/revenu.

Peter Rzaeki
Sous-ministre adjoint
Normes et engagements en matière de services

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 2008-2009 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 la Division de la vérification interne de l'Ontario, visant à évaluer la pertinence des contrôles, des systèmes et des procédures pour l'établissement de rapports ainsi que l'exactitude des résultats. L'examen a permis d'établir que les contrôles de qualité étaient adéquats et que les résultats étaient communiqués avec exactitude. Ces résultats ont été jugés fiables pour le ministère du Revenu.

À ma connaissance, ce rapport présente avec exactitude et équité, et à tous les égards, les résultats de l'exercice du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.

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

Résultats - Engagements -- Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Engagement de service	Résultats annuels 2008-2009	Résultats annuels 2007-2008	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 vous fournissons. Nous serons ravis de traiter avec vous ou avec votre représentant autorisé.	94 %	94 %	S.O.
2. Protection de la vie privée et confidentialité. Nous conserverons vos déclarations de revenus et tous vos autres renseignements de manière sécuritaire, et nous en respecterons la confidentialité.	95 %	94 %	+1 %
3. Accessibilité des renseignements. Nous vous fournirons des renseignements fiscaux clairs, compréhensibles et à jour, et nous 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 fiscale actuelle et, si vous désirez en savoir davantage sur vos impôts et sur la façon dont ils sont établis, nous vous offrirons la possibilité de nous rencontrer.	94 %	94 %	S.O.
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	93 %	92 %	+1 %
6. Information. Nous offrirons des programmes de formation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	100 %	100 %	S.O.
7. Divulcation volontaire. Nous vous autoriserons à divulguer volontairement votre situation fiscale sans subir de pénalité, ni faire l'objet de poursuites pour infraction fiscale, sous certaines conditions.	100 %	100 %	S.O.

Résultats - Normes -- Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Service	Norme de service	Résultats annuels 2008-2009	Résultats annuels 2007-2008	Diff.
Normes générales				
Veiller à la disponibilité des renseignements expliquant les modifications importantes apportées aux politiques ou aux lois fiscales.	Au plus tard le premier jour ouvrable suivant les modifications.	95 %	100 %	- 5 %
Inviter les nouveaux fournisseurs au titre de la taxe de vente au détail à assister à des séminaires sur la TVP et la TPS.	Dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription.	90 % ¹	98 %	- 8 %
Tenir des séminaires sectoriels ou axés sur des sujets précis.	Planifiés dans les 60 jours ouvrables suivant la demande.	100 %	100 %	S.O.
Normes communes de service du gouvernement				
Communication écrite par télécopieur, par la poste ou par courriel.	Répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou envoyer un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.	91 %	94 %	- 3 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse avant la troisième sonnerie	100 %	100 %	S.O.
	b) Rappeler dans un délai d'un jour ouvrable.	66 %	63 %	+3 %
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu.	100 %	100 %	S.O.
Rétroaction des clients/Règlement des plaintes	Consignation des plaintes et envoi d'un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables; pour chaque contact, offrir la possibilité de formuler des commentaires sur le service.	74 % ²	100 %	-26 %
Normes de service des activités de base				
Enregistrements	Au comptoir, par la poste ou au téléphone - 1 jour ouvrable. Par le biais d'Entreprises branchées de l'Ontario -- 15 jours ouvrables. Autres enregistrements -- 15 jours ouvrables.	80 % ³	95 %	-15 %
Remboursements (une fois que nous aurons reçu tous les renseignements et les documents requis)	Tous les remboursements doivent être traités dans un délai de 40 jours ouvrables.	57 % ⁴	71 %	-14 %
Redressements de compte	30 jours ouvrables.	97 %	86 %	+11 %
Mises à jour du rôle d'imposition	Au comptoir ou au téléphone -- 2 jours ouvrables. Par la poste - 15 jours ouvrables	96 %	98 %	-2 %

1. L'application du nouveau système ministériel a abouti à un changement au niveau du processus opérationnel. Le mode de saisie des résultats a été actualisé afin de tenir compte du nouveau processus.

2. Un examen du processus a été mené au T1 et des mesures correctives ont été prises. Des hausses importantes ont été notées aux T2, T3 et Q4, avec 100 % obtenus au T4.

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

3. La baisse est consécutive aux transactions effectuées lors de la transition vers le nouveau système ministériel au cours du T1.
4. La baisse est consécutive aux transactions effectuées lors de la transition vers le nouveau système ministériel au cours du T1.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2008-2009	Résultats annuels 2007-2008	Diff.
---------	------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------

Normes de vérification

Avis de vérification	Date mutuellement convenable pour commencer la vérification, en règle générale en donnant un préavis de 15 jours	98 %	99 %	-1 %
Vérification – le contribuable réagit aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables accordés pour répondre	96 %	96 %	S.O.

Normes relatives aux oppositions

Oppositions – contact avec un(e) agent(e) des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	98 %	97 %	+1 %
Oppositions (dossiers complexes) – permettre à l'opposant de répondre à la lettre d'opinion	Dans les 30 jours ouvrables suivant la date de la lettre	99 %	100 %	-1 %
Oppositions - règlement des oppositions relatives aux intérêts et aux pénalités	Dans les trois mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	97 %	93 %	+4 %
Oppositions	Règlement de 80 % des oppositions dans un délai de 2 ans à compter de la date de réception de l'avis d'opposition	100 %	100 %	S.O.

Normes relatives aux perceptions

Perceptions – délai avant d'intenter des poursuites en justice	Accorder 30 jours ouvrables après la première cotisation (sauf dans des circonstances exceptionnelles)	100 %	100 %	S.O.
--	--	-------	-------	------

Prochaines étapes

En 2008-2009, le ministère du Revenu a respecté ses normes de service en obtenant une note entre 80 et 100 pour cent pour 17 de nos normes dans l'administration fiscale – dont 7 catégories qui ont conservé une note de 100 pour cent d'une année sur l'autre. 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'année dernière, le Ministère s'est engagé à améliorer le service à la clientèle dans les domaines des normes relatives au service téléphonique, aux redressements de compte, au temps de traitement des oppositions, et à la distribution des Questionnaires sur la qualité du service. Nos efforts se sont traduits par des progrès dans trois importants domaines :

- amélioration de 3 pour cent du temps de réponse au téléphone
- amélioration de 11 pour cent du délai nécessaire aux redressements de compte
- amélioration de 4 pour cent de la rapidité de traitement des oppositions relatives aux intérêts et pénalités

En 2009-2010, le Ministère exploitera ces résultats en :

- continuant à mettre en exergue l'importance des engagements et des normes de service auprès du personnel, et ce, en mettant l'accent sur les demandes de renseignements généraux par téléphone et le règlement des plaintes
- s'appliquant à améliorer le délai d'émission des remboursements
- encourageant les contribuables à remplir les Questionnaires sur la qualité du service et sur la qualité des vérifications afin de nous aider à améliorer notre capacité de prestation de services

Le ministère du Revenu continuera à évaluer notre rendement ainsi que la satisfaction de notre clientèle dans le but d'améliorer le niveau des services offerts aux contribuables. Nous vous invitons à nous faire part de vos observations en remplissant le Questionnaire sur la qualité du service offert en ligne, ou le Questionnaire sur la qualité des vérifications, qui est envoyé par la poste à la suite d'une vérification.

Le ministère du Revenu se conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, grâce à la première norme en matière de service à la clientèle.

This document is available in English

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

ISSN 1712 - 381X