

*Rapport public annuel
du ministère du Revenu de l'Ontario*

*Engagements
et
normes de service*

Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010



Message du sous-ministre, ministère du Revenu

Le ministère du Revenu demeure conscient du besoin constant d'améliorer le service à la clientèle, et c'est pourquoi nous nous appliquons sans cesse à trouver des moyens de rendre les services plus pratiques et plus accessibles à nos clients – en l'occurrence, vous. Aussi, afin de définir les domaines d'amélioration prioritaires, nous comptons sur vos commentaires pour nous aider à évaluer nos services.

Chaque année, nos progrès sont évalués en fonction de sept engagements et de 18 normes de service. Les résultats de ces sondages sont relayés aux employés du ministère du Revenu afin qu'ensemble nous puissions établir les principaux domaines d'amélioration.

J'ai donc le plaisir de présenter le septième rapport annuel du ministère du Revenu sur le service à la clientèle. Le ministère du Revenu a connu une importante transformation au cours de la dernière année en raison de la transition à la taxe de vente harmonisée. Mais malgré les changements encore en voie de réalisation, nos résultats montrent qu'en dépit d'un fléchissement au niveau de certaines normes de service, nous avons accompli des progrès notables dans maints domaines et nous escomptons prendre appui sur cette excellente prestation de services tout au long de la prochaine année.

Les employés du ministère du Revenu sont fermement résolus à traiter les contribuables de l'Ontario avec respect, à appliquer les lois fiscales en toute équité et avec courtoisie, et à faciliter l'accès à des renseignements clairs, précis et fiables. Nous vous encourageons vivement à nous faire part de vos commentaires pour ainsi nous aider à apporter des changements constructifs, à améliorer nos services et à augmenter la satisfaction globale de notre clientèle. Je vous invite à prendre quelques instants pour nous transmettre vos observations sur nos services en remplissant notre [Questionnaire sur la qualité du service](#), disponible en ligne à l'adresse ontario.ca/revenu.

Steve Orsini
Sous-ministre
Ministère du Revenu

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 2009-2010 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, à tous les égards, les résultats de l'exercice du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

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

Résultats – Engagements – Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Engagement de service	Résultats annuels 2009-2010	Résultats annuels 2008-2009	Différence (en pourcentage)
	Satisfaits ou très satisfaits	Satisfaits ou très satisfaits	
1. Service impartial et professionnel. Nous vous offrons un service impartial, professionnel et courtois, ainsi qu'un moyen de nous tenir responsables des services que nous fournissons. Nous serons ravis de traiter avec vous ou votre représentant autorisé.	94 %	94 %	-
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.	94 %	95 %	-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.	91 %	90 %	+1 %
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 établis, nous vous offrons la possibilité de nous rencontrer.	94 %	94 %	-
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	93 %	93 %	-
6. Éducation. Nous offrons des programmes de formation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	100 %	100 %	-
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 certaines conditions.	100 %	100 %	-

Résultats – Normes – Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Service	Norme de service	Résultats annuels 2009-2010	Résultats annuels 2008-2009	Différence (en pourcentage)
Normes générales				
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 %	95 %	+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	Invités dans les 15 jours ouvrables suivant leur inscription	92 % ¹	90 %	+2 %
Tenir des séminaires sur la taxe de vente au détail et/ou autres sujets précis.	Planifiés dans les 60 jours ouvrables suivant la demande	100 %	100 %	-
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	82 % ²	91 %	-9 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse avant la troisième sonnerie	100 %	100 %	-
	b) Rappeler dans un délai d'un jour ouvrable	58 %	66 %	-8 %
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu	100 %	100 %	-
Commentaires des clients et règlement des plaintes	<i>Consignation des plaintes et envoi d'un accusé de réception dans les 2 jours ouvrables; pour chaque contact, offrir la possibilité de formuler des commentaires sur le service</i>	96 %	74 %	+22 %
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	86 %	80 %	+6 %
Remboursements (une fois toute l'information et toute la documentation reçues)	Tous les remboursements sont traités dans les 40 jours ouvrables	92 %	57 %	+35 %
Redressements de compte	30 jours ouvrables	97 %	97 %	-
Mise à jour du rôle d'imposition	<i>Au comptoir et au téléphone – 2 jours ouvrables</i> <i>Par la poste – 15 jours ouvrables</i>	96 %	96 %	-

1. Les résultats du séminaire sont compilés pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 décembre 2009.
2. Certains éléments de correspondance ont nécessité plus de temps à compiler en raison de la complexité accrue des demandes.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2009-2010	Résultats annuels 2008-2009	Différence (en pourcentage)
---------	------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Normes relatives aux vérifications

Avis de vérification	Date mutuellement convenable, en règle générale sur préavis de 15 jours	98 %	98 %	-
Vérification - pour réagir aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables	95 %	96 %	-1 %

Normes relatives aux oppositions

Oppositions – contact avec un(e) agent(e) des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	99 %	98 %	+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	100 %	99 %	+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	65 % ¹	97 %	-32 %
Oppositions	<i>Règlement de 80 % de toutes les oppositions dans un délai de 2 ans à compter de la date de réception de l'avis d'opposition</i>	100 %	100 %	-

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 %	-
--	--	-------	-------	---

1. Une entente sur l'échange de renseignements conclue avec l'Agence du revenu du Canada a entraîné une augmentation notable des cotisations d'intérêts et pénalités au titre de l'impôt-santé des employeurs, occasionnant ainsi un accroissement de 79 % du nombre d'oppositions déposées au cours de l'exercice financier 2009-2010. Ce volume a donc affecté les délais de règlement au cours de cet exercice.

Prochaines étapes

En 2009-2010, le ministère du Revenu a surpassé son objectif visant à obtenir une note d'au moins 80 pour cent en termes de satisfaction de la clientèle pour 16 de nos 18 normes de service. De tels résultats sont encourageants et le ministère continuera de s'appliquer à améliorer la prestation de ses services.

L'année dernière, nous nous sommes engagés à améliorer le service à la clientèle dans les domaines des normes relatives aux demandes de renseignements généraux par téléphone, au règlement des plaintes, et au délai d'émission des remboursements. Nos efforts se sont traduits par des progrès dans deux de ces trois domaines :

- amélioration de 22 pour cent du règlement des plaintes
- amélioration de 35 pour cent du délai d'émission des remboursements

En 2010-2011, le ministère exploitera ces résultats en :

- continuant à souligner 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 de résolution des oppositions
- 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 la satisfaction de la clientèle ainsi que notre rendement dans le but d'améliorer le niveau de 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.

This document is available in English

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

ISSN 1925-0568