

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

*Engagements et
normes de service*

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011



Message du sous-ministre

Offrir d'excellents services est une priorité absolue pour le ministère du Revenu. Nous sommes conscients de la nécessité de devoir constamment améliorer le service à la clientèle, et c'est la raison pour laquelle 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. Nous avons besoin de savoir ce que vous en pensez afin de nous aider à évaluer nos services.

Les progrès que nous avons accomplis en 2010-2011 sont évalués en fonction de huit engagements et de 18 normes de service. Ces normes et ces engagements décrivent une « norme de service » que vous êtes en droit d'attendre et de recevoir et indiquent aux employés le niveau de rendement qu'ils doivent tenter d'atteindre. Chaque année, les résultats de notre sondage sur la qualité du service sont communiqués au personnel du Ministère pour qu'ensemble nous puissions identifier les principaux domaines devant être améliorés. Cette année, trois nouvelles catégories ont été ajoutées afin de continuer à satisfaire au niveau de service identifié par notre clientèle : l'accessibilité des services à la clientèle, l'admissibilité aux prestations, et le versement des prestations dans un délai de 30 jours civils.

J'ai donc le plaisir de présenter le huitième rapport annuel du ministère du Revenu sur le service à la clientèle. Bien que le Ministère continue de connaître des changements importants en tant qu'organisation, les résultats que nous avons obtenus indiquent un excellent rendement dans de nombreux domaines, et nous nous réjouissons à la perspective de tirer parti de cette excellente prestation de services tout au long de la prochaine année.

Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons et nous nous engageons à continuer à vous offrir des services de qualité qui sont courtois, équitables et accessibles. Veuillez prendre quelques instants pour nous dire ce que vous pensez de nos services en remplissant notre [Questionnaire sur la qualité du service](http://ontario.ca/revenu) qui est disponible en ligne à l'adresse ontario.ca/revenu.

Stephen 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 données contenues dans le rapport 2010-2011 sur les engagements et les normes de service.

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. Cet examen a permis d'établir que les contrôles de qualité étaient adéquats et que les résultats étaient communiqués avec exactitude.

À ma connaissance, ce rapport présente avec exactitude et équité, à tous les égards, les résultats se rapportant à l'exercice couvrant la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

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

Résultats – Engagements – Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Engagement de service	Résultats annuels 2010-2011	Résultats annuels 2009-2010	Différence (en pourcentage)
	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 ravis de traiter avec vous ou votre représentant autorisé.	93 %	94 %	-1 %
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.	91 %	91 %	-
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 offrirons la possibilité de nous rencontrer.	94 %	94 %	-
5. Fiabilité des renseignements écrits. Nous vous fournirons des renseignements écrits fiables.	92 %	93 %	-1 %
6. Éducation. Nous offrirons des programmes de formation et d'information sur des questions précises d'ordre fiscal.	100 %	100 %	-
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 %	-
8. Accessibilité des services à la clientèle. Nous nous assurerons que les politiques sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.	91 %	-	-

Résultats – Normes – Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

Service	Norme de service	Résultats annuels 2010-2011	Résultats annuels 2009-2010	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 %	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.	84 %	82 %	+2 %
Demandes téléphoniques de renseignements généraux	a) Réponse avant la troisième sonnerie	100 %	100 %	-
	b) Rappeler dans un délai d'un jour ouvrable.	61 %	58 %	+3 %
Demandes de renseignements au comptoir	Afficher le délai d'attente prévu.	100 %	100 %	-
Commentaires des clients et règlement des plaintes	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.	100 %	96 %	+4 %
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.	88 %	86 %	+2 %
Remboursements (une fois toute l'information et toute la documentation reçues)	Tous les remboursements sont traités dans les 40 jours ouvrables.	94 %	92 %	+2 %
Redressements de compte	30 jours ouvrables.	95 %	97 %	-2 %
Mise à jour du rôle d'imposition	Au comptoir et au téléphone – 2 jours ouvrables. Par la poste – 15 jours ouvrables	94 %	96 %	-2 %

Engagements et normes de service : Rapport

Service	Norme de service	Résultats annuels 2010-2011	Résultats annuels 2009-2010	Différence (en pourcentage)
Propre aux prestations ¹				
Accusé de réception - Admissibilité	Accusé de réception - Admissibilité			
Versements des prestations	▪ Dans les 60 jours civils suivant la réception	100 %	-	-
	Versements des prestations			
	▪ Dans un délai de 30 jours civils	100 %	-	-

1. En 2010-2011, le Ministère a accru ses engagements et ses normes de service pour mieux rendre compte de l'éventail de services offerts. Pour ce faire, le Ministère a créé deux nouvelles normes propres aux prestations, qui englobent tous les services et programmes se rapportant aux prestations proposées par ce dernier.

Service	Norme de service	Résultats annuels 2010-2011	Résultats annuels 2009-2010	Différence (en pourcentage)
---------	------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Normes relatives aux vérifications

Avis de vérification	Choisir ensemble une date convenant au commencement de la vérification, en règle générale, avec un préavis de 15 jours ouvrables	98 %	98 %	-
Vérification - pour que le contribuable réponde aux redressements proposés	Jusqu'à 30 jours ouvrables	95 %	95 %	-

Normes relatives aux oppositions

Oppositions – contact avec un(e) agent(e) des appels	Dans les trois mois suivant l'attribution de l'opposition	97 %	99 %	-2 %
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 %	100 %	-
Oppositions - règlement des oppositions relatives aux intérêts et aux pénalités	Dans les trois mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	50 % ¹	65 %	-15 %
Oppositions	Régler 80 % des oppositions dans les 2 ans suivant la date de réception de l'avis d'opposition	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 initiative conjointe en matière de conformité entre l'Agence du revenu du Canada et le ministère du Revenu a abouti à une hausse importante des évaluations des pénalités et des intérêts relativement à l'impôt-santé des

employeurs au cours de l'exercice 2009-2010, ce qui a donné lieu à un retard dans le traitement des oppositions pendant ce même exercice, mais qui a depuis été réglé. Le Ministère s'attend à déclarer des niveaux historiques de rendement, entre 95 et 99 pour cent, pour 2011-2012.

Prochaines étapes

En 2010-2011, le ministère du Revenu a surpassé son objectif visant à obtenir une note d'au moins 80 pour cent en matière de satisfaction de la clientèle pour 24 de nos 26 normes de service et engagements, y compris en obtenant des notes de 100 pour cent dans 11 catégories. 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 en sensibilisant davantage le personnel aux normes de service et en continuant à nous concentrer sur les normes relatives aux demandes de renseignements généraux par téléphone, au délai de règlement des plaintes et de résolution des oppositions. Nos efforts se sont traduits par des progrès dans les domaines suivants :

- amélioration de 4 pour cent du règlement des plaintes et note de 100 pour cent
- amélioration de 3 pour cent du rappel téléphonique dans un délai d'un jour ouvrable
- amélioration de 2 pour cent du temps de réponse à une correspondance reçue par télécopieur, par la poste ou par courriel

En 2011-2012, le Ministère exploitera ces résultats en :

- continuant à mettre en exergue à son personnel l'importance d'offrir des services de qualité courtois et efficaces et de donner des renseignements exacts et en temps utile
- s'appliquant à améliorer le délai de résolution des oppositions
- continuant à améliorer le rappel téléphonique dans un délai d'un jour

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. Vos précieux commentaires et suggestions nous permettent de continuer à évaluer notre rendement et à améliorer la prestation de nos services.

This document is available in English

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011

ISSN 1925-055X