

NOS NORMES DE SERVICE

Tableau 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
1. Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
2. Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %

Tableau 2 : Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1) (Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires)

Service	Norme	Objectif
3. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
4. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance	Notre objectif est d'examiner les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance et d'y répondre à la réception d'une demande dûment remplie, selon les normes établies.	80 %
5. Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Notre objectif est d'envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 60 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	100 %
6. Communication aux contribuables des interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande.	100 %
7. Décisions relatives à la TPS/TVH – Demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
8. Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	80 %
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Notre objectif est d'effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils.	85 %
10. Modifications aux régimes de pension agréés	Notre objectif est d'examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> dans un délai de neuf mois.	80 %
11. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils.	80 %
12. Fonds de revenus de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils.	80 %
13. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils.	85 %
14. Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est d'examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées.	80 %
15. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils.	80 %
16. Régimes de participation différée aux bénéfices	Notre objectif est d'examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours.	80 %
17. Régimes de participation différée aux bénéfices	Notre objectif est d'examiner les demandes de modification et de cessation de plans un délai de 270 jours.	80 %

Tableau 3 : Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
18. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines pourvu que tous les renseignements requis aient été remis par le contribuable.	100 %
19. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines pourvu que tous les renseignements requis aient été remis par le contribuable.	100 %
20. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste un avis de cotisation, ainsi que le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines.	100 %
21. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	Notre objectif est de traiter les déclarations T1 produites par voie électronique (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception.	100 %
22. Traitement des déclarations des fiducies (T3)	Notre objectif est de traiter les déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois.	95 %
23. Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Notre objectif est d'établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant leur réception.	95 %
24. Traitement des déclarations de TPS/TVH	Notre objectif est de traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception.	95 %
25. Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)	Notre objectif est de traiter les déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours.	90 %

Tableau 4 : Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
Aucun ¹		

¹ La responsabilité fonctionnelle sera transférée de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances à la Direction générale des appels à compter du 31 mars 2011.

Tableau 5 : Observation en matière de déclaration (AP4)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
Demandes d'incitatifs fiscaux – RS&DE		
26. Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables.	90 %
27. Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables.	90 %
28. Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites.	90 %
29. Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites.	90 %

Demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique

SERVICE	NORME	OBJECTIF
30. Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – demandes de crédits remboursables – non vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise.	90 %
31. Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – demandes de crédits remboursables – vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise.	90 %

Tableau 6 : Appels (AP5)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
32. Programme de solution de problèmes	Notre objectif est d'envoyer un accusé de réception d'un problème les deux jours ouvrables suivants.	95 %
33. Programme de solution de problèmes	Notre objectif est de résoudre le problème dans les 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de cette période pour indiquer une date de résolution anticipée.	95 %
34. Lettre de premier contact pour les différends	Notre objectif est d'envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception.	85 %

Tableau 7 : Programmes de prestations (AP6)

SERVICE	NORME	OBJECTIF
35. Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) – Niveau de service téléphonique	Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	75 %
36. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils.	98 %
37. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'émettre une lettre demandant des renseignements supplémentaires.	98 %
38. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils.	98 %
39. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre.	98 %
40. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	Notre objectif est de vous informer du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés.	90 %
41. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Rapidité (période de pointe)	Notre objectif est de traiter votre demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçue pendant la période de pointe, soit de la mi-mars à la mi-juillet, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception par l'ARC.	90 %

SERVICE	NORME	OBJECTIF
42. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Exactitude (période de pointe)	Notre objectif est de traiter de manière exacte votre demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, nous vous enverrons une lettre pour vous demander des renseignements supplémentaires.	98 %
43. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Rapidité (en dehors de la période de pointe)	Notre objectif est de traiter votre demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçue en dehors de la période de pointe, soit de la mi-juillet à la mi-mars, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception.	90 %
44. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)	Notre objectif est de traiter de manière exacte votre demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, nous vous enverrons une lettre pour vous demander des renseignements supplémentaires.	98 %

Tableau 8 : Services internes

SERVICE	NORME	OBJECTIF
45. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des clients et des contribuables	Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques de la part des clients ou des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils.	100 %