

# Rendement du passé et renseignements reliés

## 2003-2008



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

Canada



## Au sujet de ce rapport

### Service à l'Agence du revenu du Canada

L'amélioration de notre prestation de services aux Canadiens est un but important de l'Agence depuis sa création en 1999. L'ARC a été reconnue par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour ses innovations en matière de prestation de services axée sur les citoyens et pour son travail sur les normes de service. Pour le Conseil de direction, les services représentent un élément essentiel de ses responsabilités de surveillance.

En 2006-2007, l'Agence a démontré son engagement continu envers la prestation de services de qualité en annonçant trois nouvelles initiatives : La Charte des droits du contribuable, les Plaintes liées au service de l'ARC et l'ombudsman des contribuables. En particulier, la Charte des droits comporte deux engagements relatifs aux normes de service : les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns et sont en droit de s'attendre à ce que l'Agence publie ses normes de service et qu'elle en rende compte chaque année.

### Pourquoi les normes de services sont-elles importantes?

Les normes de service fournissent aux Canadiens un engagement en ce qui concerne le niveau de service auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre dans les circonstances normales et reflètent les efforts de l'Agence visant à augmenter la satisfaction des contribuables et des bénéficiaires de prestations à l'égard de ses services. En rendant ces normes de service publiques, l'ARC démontre son engagement envers la gestion transparente, l'obligation de rendre compte des résultats et la prestation de services axée sur les citoyens.

Les normes de service permettent d'améliorer non seulement les services aux particuliers et aux entreprises, mais elles servent également à favoriser l'observation des lois en matière de fiscalité et de prestations du Canada. La capacité de l'ARC à fournir des renseignements en temps opportun et de façon prévisible atténue la frustration qui peut causer des erreurs ou retarder les décisions. Depuis longtemps, l'Agence est d'avis que favoriser l'observation permet de l'améliorer.

### Comment les normes de service sont-elles intégrées au cadre de travail de l'ARC sur la gestion des résultats?

Les normes de service ont été intégrées dans les sections clés de notre cadre de travail sur la gestion des résultats : le Plan d'entreprise, les rapports trimestriels sur le rendement, le Rapport annuel au Parlement, et le Régime des ententes de rendement de l'effectif de la direction.





# Table des matières

<b>Aide à la clientèle</b> .....	<b>1</b>
Programme de résolution de problèmes.....	1
Demande de renseignements des particuliers – Niveau de service téléphonique.....	2
Demande de renseignements des entreprises – Niveau de service téléphonique.....	3
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques.....	4
Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt.....	5
Communication aux contribuables des interprétations techniques.....	6
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites.....	7
Demandes d'agrément des régimes de pension.....	8
Régimes d'épargne-retraite (demande d'agrément, de modification ou de cessation).....	9
Fonds de revenu de retraite (demande d'agrément, de modification ou de cessation).....	9
Régime d'épargne-études (demande d'agrément, de modification ou de cessation).....	10
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites.....	11
Régimes de participation différée aux bénéfices – Agrément, modification et cessation.....	12
<b>Cotisations de déclarations et traitement des paiements</b> .....	<b>13</b>
Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs.....	13
Réponse aux demandes de redressements faites par les contribuables (T1).....	15
Réponse aux demandes de redressement (T1) faites par les contribuables reçues par Internet.....	16
Envoi mensuel d'un relevé de paiements provisoires (RPP) aux sociétés et aux clients d'autres prélèvements.....	17
Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites sur papier.....	18
Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites au moyen de la TED, d'IMPÔTEL et d'IMPÔTNET.....	19
Traitement des déclarations des fiducies (T3).....	20
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien.....	21
Traitement des déclarations de TPS/TVH.....	22
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2).....	23
<b>Observation en matière de production de déclaration et de versement</b> .....	<b>24</b>
Traitement des demandes d'allègement pour les contribuables relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie.....	24
<b>Programmes de prestations</b> .....	<b>26</b>
Prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique.....	26
Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité d'exécution.....	27
Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude.....	28
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution.....	29
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude.....	30
Validation et contrôle – Résultat de l'examen.....	31
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Période de pointe.....	32
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – En dehors de la période de pointe.....	34



## Aide à la clientèle

### Programme de résolution de problèmes

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre but est de :           <ol style="list-style-type: none"> <li>accuser réception d'un problème dans un délai de deux jours ouvrables; et</li> <li>régler le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si nous sommes dans l'impossibilité de le faire (par exemple, s'il s'agit d'un cas complexe), nous communiquerons avec le demandeur au cours de cette période afin de l'aviser d'une date de règlement prévue.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T1 – Guide général d'impôt et de prestations</li> <li>T3 – Guide des fiduciaires</li> <li>Renseignements généraux pour les inscrits aux fins de la TPS/TVH</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>	<b>Mode de prestation</b>

**Contexte :** Le Programme de solution de problèmes (PSP) est un mécanisme de recours informel qui traite les problèmes fiscaux des contribuables et des bénéficiaires de prestations, qui ne peuvent pas être réglés par les voies normales. Le programme, en vigueur dans tous les bureaux des services fiscaux (BSF) et centres fiscaux (CF), permet de s'assurer que la priorité est donnée aux cas particuliers qui nécessitent une attention spéciale.

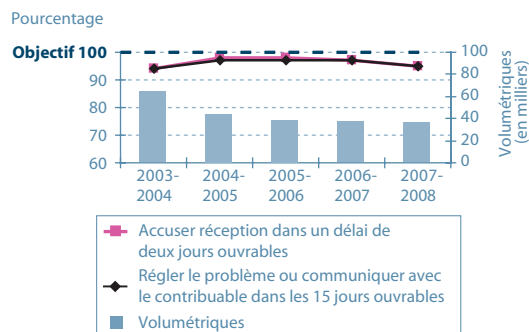
**Rendement :** En 2007-2008, sur approximativement 35 000 cas, nous avons été en mesure d'envoyer un accusé de réception pour toutes les demandes, sauf à 5 % d'entre elles, dans un délai de deux jours ouvrables et de régler (ou au moins de discuter avec le contribuable concerné) tous les cas sauf 5 % des cas dans un délai de 15 jours ouvrables.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Le PSP est un mécanisme de recours informel offert par l'Agence pour tous les services de revenus et de prestations. Les plaintes sont traitées selon l'ordre de priorité. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** Un système de surveillance d'analyse des rapports est en vigueur afin d'extraire les rapports hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels qui indiquent le nombre de cas liés au PSP traités par chacun des bureaux et le pourcentage de temps où les normes de service de deux et de quinze jours ouvrables ont été respectées. Dans les cas où les normes de service n'ont pas été respectées, les bureaux sont tenus de présenter un rapport sur les écarts qui expliquent les raisons.



**Sondages sur la satisfaction :** Un sondage pilote sur la satisfaction à l'égard du PSP a été réalisé en février 2007. Ses objectifs étaient d'évaluer la satisfaction à l'égard du PSP et de mettre à l'essai l'efficacité de nos questionnaires et de nos procédures si jamais il s'avère possible d'effectuer un sondage complet. Même si les résultats n'étaient pas valides sur le plan statistique, la majorité des répondants ont trouvé que les délais d'exécution liés à leur cas étaient acceptables et ont donné des évaluations positives du programme en soi, de même que de la qualité de service fournie par les agents du PSP.

**Considérations futures :** À partir de 2008-2009, la responsabilité du programme est transférée à la Direction générale des appels. De plus, la norme de service est réduite de 100 % à 95 % pour qu'elle soit plus réaliste, tout en conservant un objectif exigeant.



## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Demande de renseignements des particuliers – Niveau de service téléphonique

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide d'impôt et de prestations</li> <li>Site Web de l'ARC</li> <li>Message téléphonique audio pendant le transfert à un agent</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Traditionnellement, le téléphone a été la voie de service privilégiée de nombreux contribuables, représentant approximativement 7 millions de demandes de renseignements assistées par un agent en 2007-2008. Depuis février 2007, tous les appelants qui sélectionnent le service assisté par un agent entendent un message les informant de la norme de service. Pendant qu'ils attendent le prochain agent disponible, les appelants peuvent également écouter des messages enregistrés d'actualité sur des sujets tels que les dates limites prochaines, les heures de service prolongées et les renseignements offerts dans le site Web de l'ARC.

**Rendement :** L'ARC a atteint à cette norme de service tous les ans depuis sa mise en oeuvre, en 2004-2005. Nous avons atteint notre objectif en 2007-2008 nonobstant une augmentation de 4 % du volume de demandes.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les appelants peuvent se plaindre à un agent, écrire à l'ARC ou communiquer avec le Programme de solution de problèmes pour un recours informel.

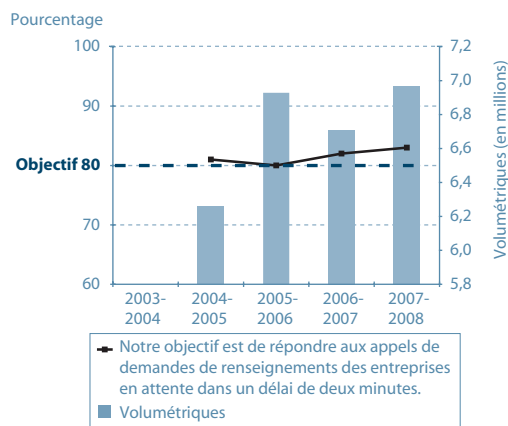
Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** On rend compte des résultats toutes les semaines à la haute direction à des fins de mesure du rendement et de responsabilisation.

**Sondages sur la satisfaction :** En ce moment, aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu pour cette norme de service.



**Considérations futures :** Nous prévoyons maintenir notre norme de rapidité d'exécution relativement à la réponse aux appels et nous poursuivons nos efforts pour faire du Web le mode privilégié pour l'obtention de renseignements de l'ARC.



\*En vigueur depuis 2004-2005

## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Demande de renseignements des entreprises – Niveau de service téléphonique

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide général d'impôt et de prestations</li> <li>Site Web de l'ARC</li> <li>Message téléphonique audio pendant le transfert à un agent</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Le téléphone est une voie de service populaire pour les entreprises et les travailleurs indépendants, représentant approximativement 3,6 millions de demandes de renseignements assistées par un agent en 2007-2008. Tous les appelants qui sélectionnent le service assisté par un agent entendent un message les informant de la norme de service. Pendant qu'ils attendent le prochain agent disponible, les appelants peuvent également écouter des messages enregistrés d'actualité sur des sujets tels que les dates limites prochaines, les heures de service prolongées et les renseignements offerts dans le site Web de l'ARC.

**Rendement :** L'ARC a répondu à cette norme de service tous les ans depuis sa mise en oeuvre, en 2004-2005. En 2007-2008, nous avons été en mesure de répondre à notre norme de service en dépit d'une augmentation de 18 % du volume des appels.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les appelants peuvent se plaindre à un agent, écrire à l'ARC ou communiquer avec le Programme de solution de problèmes pour un recours informel.

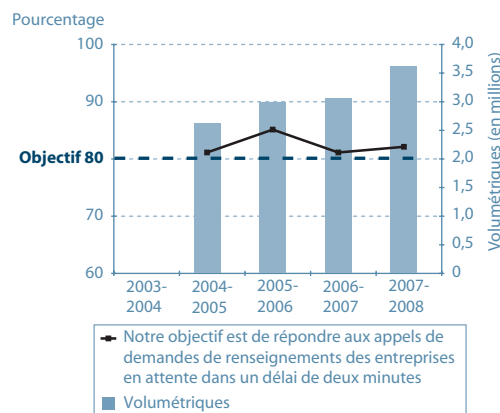
Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** On rend compte des résultats toutes les semaines à la haute direction à des fins de mesure du rendement et de responsabilisation.

**Sondages sur la satisfaction :** En ce moment, aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu pour cette norme de service.



**Considérations futures :** Nous prévoyons maintenir notre norme de rapidité d'exécution relativement à la réponse aux demandes de renseignements des entreprises et nous poursuivons nos efforts pour faire du Web le mode privilégié pour l'obtention de renseignements de l'ARC.



\*En vigueur depuis 2004-2005

# Aide aux contribuables et aux entreprises

## Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est qu'un agent réponde aux demandes de renseignements téléphoniques par rapport aux organismes de bienfaisance dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente de l'appel.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guides et circulaires, tels que <i>L'enregistrement d'un organisme de bienfaisance aux fins de l'impôt sur le revenu (T4063)</i></li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Cette norme a été modifiée en 2007-2008 passant de 60 secondes à 2 minutes. L'objectif de la norme a aussi été modifiée de 85 % à 80 %. Il s'agit d'un objectif de service téléphonique qui vise l'ensemble des divers appelants qui s'intéressent aux organismes de bienfaisance, y compris les demandeurs d'enregistrement, les donateurs, les représentants des médias, les sociétés, les fiscalistes, tous les ordres de gouvernement et tous les Canadiens. Dans le cadre de ce service, on effectue chaque année environ 160 000 opérations se rapportant à 83 000 organismes de bienfaisance. Quant à l'accessibilité, nous prévoyons placer les appelants dans une mise en attente 95 % du temps.

**Rendement:** Nous avons atteint la norme et l'objectif chaque année depuis 2004-2005.

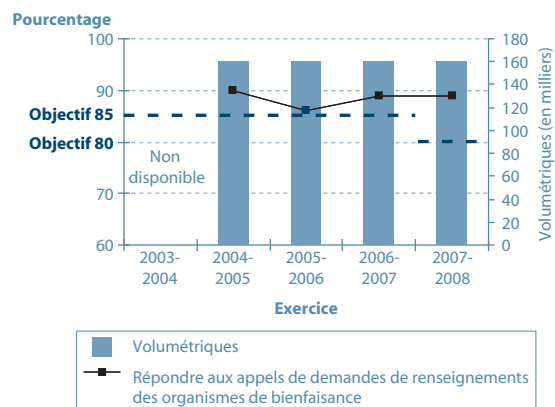
**Mécanismes de plainte et de recours :** Les questions liées au service et à la résolution des plaintes ainsi que le processus de transmission à un échelon supérieur sont tous traités à la page Web suivante : [www.cra-arc.gc.ca/tx/chrts/rsltns/srvc\\_sss-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/chrts/rsltns/srvc_sss-fra.html).

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** Les outils de mesure actuels sont appropriés pour la surveillance du rendement. Le fournisseur de service téléphonique remet à la direction un rapport hebdomadaire produit par voie électronique. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Un sondage sur la satisfaction, effectué en novembre 2002, offre une base de référence à partir de laquelle on mesurera la satisfaction future. Aucun sondage externe n'a été effectué en 2007-2008 pour ce secteur.



\*En vigueur depuis 2003-2004; Pour 2003-2004, les données volumétriques n'étaient pas disponibles.

\*Norme modifiée à 2 minutes pour 2007-2008

## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de communiquer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt dans un délai moyen de 60 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circulaire 70-6R5</li> </ul>

#### Voie d'accès



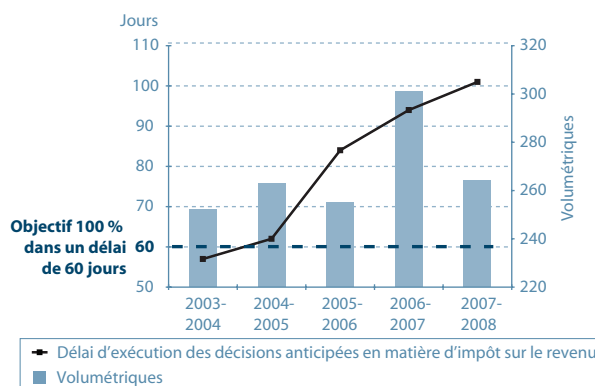
#### Mode de prestation



**Contexte :** Une norme de rapidité d'exécution a d'abord été mise en oeuvre pour ce service en 1990. En 2000-2001, nous avons resserré la norme, nous efforçant depuis à communiquer plus rapidement aux contribuables et aux fiscalistes les décisions anticipées en matière d'impôt, soit dans un délai moyen de 60 jours. Nous avons amélioré notre résultat quant à cette norme à la suite de consultations auprès de contribuables. Nous avons obtenu des ressources supplémentaires pour fournir un service amélioré à partir d'un droit de recouvrement des coûts révisés mis en place en vertu d'un décret en même temps que le resserrement de la norme.

En plus de la norme de service, l'Agence a des objectifs de rapidité d'exécution internes relativement à l'accusé de réception de la demande, à l'étude du dossier et aux communications ultérieures.

**Rendement :** Au cours des trois dernières années, nous n'avons pas été en mesure de respecter notre norme de service publiée pour les décisions anticipées en matière d'impôt. Les facteurs qui ont contribué à cette situation étaient les suivants : la complexité des dossiers, une diminution des ressources et l'attrition du personnel au cours des dernières années. Bien que nous ayons été en mesure d'embaucher plusieurs nouveaux agents de décision l'année dernière, la période d'apprentissage des employés de remplacement dans ces domaines de compétence très techniques peut s'avérer passablement longue. Nous estimons qu'en raison de ces nouvelles ressources, notre délai d'exécution s'améliorera graduellement.



\*Un chiffre sur ou sous la ligne indique que l'objectif de rendement n'a pas encore été atteint ou dépassé

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les plaintes occasionnelles des contribuables et/ou des fiscalistes sont traitées individuellement au fur et à mesure que nous les recevons.

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** Nous surveillons cette norme à l'Administration centrale (AC) à l'aide d'un rapport mensuel de gestion établi tous les mois, soit le rapport statistique sommaire. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Les associations professionnelles et les fiscalistes offrent une rétroaction continue sur ce service. Une telle rétroaction est généralement toujours positive et même exceptionnelle, lorsque nous avons respecté des délais serrés concernant des opérations importantes. Nous sommes encouragés à poursuivre nos initiatives de dotation actuelles afin de répondre ainsi aux besoins plus généraux de l'utilisateur, et ce, en permanence.

**Considérations futures :** Au cours de la dernière année, la Direction des décisions en impôt a réussi à ajouter 16 nouveaux agents de décision à son actif. Au fur et à mesure que ces nouveaux agents entrent en fonction, il est prévu que la Direction sera en mesure d'atteindre sa norme de service publiée de 60 jours.



# Aide aux contribuables et aux entreprises

## Communication aux contribuables des interprétations techniques

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de communiquer aux contribuables les interprétations techniques dans un délai de 90 jours civils suivant la réception d'une demande.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme de rapidité d'exécution 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circulaire d'information 70-6R5</li> </ul>

### Voie d'accès

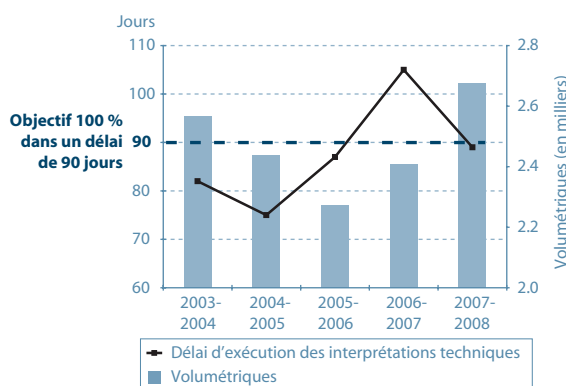


### Mode de prestation



**Contexte :** Nous communiquons tous les ans environ 2 500 interprétations techniques. Depuis 2001-2002, nous avons pour but de fournir ce service aux contribuables dans un délai moyen de 90 jours. Notre objectif précédent concernant le délai d'exécution était de 120 jours.

**Rendement :** Notre capacité à répondre à une norme de rapidité d'exécution plus rigoureuse s'est grandement améliorée à la suite d'efforts concertés, y compris des gains en efficacité après la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité en 2000. Au cours des dernières années (à l'exception de l'exercice 2006-2007 au cours duquel un effort consciencieux a été fourni pour régler les anciens dossiers), la Direction des décisions en impôt a été en mesure de répondre et de dépasser sa norme de service publiée sur les interprétations techniques. Nous avons atteint notre objectif en 2007-2008 malgré une augmentation de 11% de demandes. Ceci était dû à un effort concentré sur la fermeture des dossiers âgés.



\*Un chiffre sur ou sous la ligne indique que l'objectif de rendement a été atteint ou dépassé

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les plaintes occasionnelles des contribuables et/ou des fiscalistes sont traitées individuellement au fur et à mesure que nous les recevons.

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.



**Surveillance :** Nous surveillons cette norme à l'Administration centrale (AC) à l'aide d'un rapport interne de gestion établi tous les mois, soit le rapport statistique sommaire. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Les associations professionnelles et les fiscalistes offrent une rétroaction continue sur ce service. Une telle rétroaction est généralement toujours positive et même exceptionnelle, lorsque nous avons respecté des délais serrés concernant des opérations importantes. Nous sommes encouragés à poursuivre nos initiatives de dotation actuelles afin de répondre ainsi aux besoins plus généraux de l'utilisateur, et ce, en permanence.

**Considérations futures :** Nous prévoyons continuer à répondre à notre norme de service publiée sur les interprétations techniques.

# Aide aux contribuables et aux entreprises

## Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de renseignements sur les décisions et les interprétations relatives à la TPS/TVH dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 75 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La norme est publiée dans notre brochure de programme RC4405, <i>Bureaux des décisions de la TPS/TVH – Les experts des dispositions législatives de la TPS/TVH</i>, et dans Internet.</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Le programme des décisions de la TPS/TVH offre des services d'information technique traitant des dispositions législatives liées à la TPS/TVH. Les services sont offerts par dix bureaux de décisions sur la TPS/TVH situés partout au Canada, ainsi que par l'Administration centrale (AC) à Ottawa.

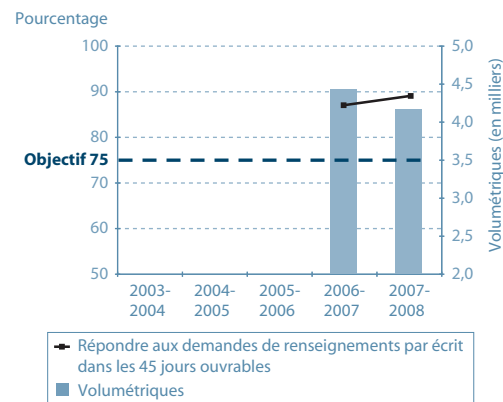
**Rendement :** En 2007-2008, une réduction d'à peu près 10 % de demandes écrites de renseignements a permis à notre rendement d'augmenter, et de surpasser facilement notre objectif.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** L'Administration centrale surveille les résultats des bureaux locaux en ce qui concerne l'entrée et la sortie des cas des décisions et des interprétations et en rend compte à l'aide de différents documents d'entreprise. Tous les centres de décision de la TPS/TVH sont munis du système national de suivi de la charge de travail, soit le Système de suivi des décisions et de l'interprétation (SSDI), afin de surveiller le niveau de service. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ». Nos résultats de rendement sont mesurés et présentés dans un rapport tous les trimestres.

**Sondages sur la satisfaction :** Nous donnerons l'occasion aux contribuables ou à leur représentant de fournir une rétroaction écrite sur le service reçu avec chaque interprétation ou décision. Cette initiative commencera en 2008. Conformément à notre objectif de réduction du papier de 20 %, nous examinerons la faisabilité de la mise en oeuvre d'un sondage en ligne permettant de mesurer la satisfaction de nos clients avec des services de programme.



**Considérations futures :** Après l'examen d'un certain nombre de facteurs, y compris la dotation et le budget, nous avons élevé l'objectif de la norme de service à 80 % pour 2008-2009.



\*En vigueur depuis 2006-2007

## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Demandes d'agrément des régimes de pension

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est d'effectuer un examen complet des demandes d'agrément des régimes de pension et de répondre à celles-ci dans un délai de 180 jours civils.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme de rapidité d'exécution 85 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés n° 95-2R1, le 31 mars 2004</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Le nombre d'agrément des régimes de pension s'élève à environ 1 950 par année, tandis que celui des régimes de pension agréés, à près de 26 000. Notre norme pour un examen complet et une réponse est de 180 jours. Nous visons à respecter ce délai d'exécution au moins 85 % du temps.

**Rendement :** Nous avons réussi de façon constante à réaliser un examen complet dans un délai de 180 jours dans la grande majorité des cas, respectant ainsi continuellement cette norme de service depuis 2003-2004. En 2006-2007 le volume a diminué environ 30 % mais le rendement demeure stable en 2007-2008, même si notre performance a diminué un peu.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucune processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

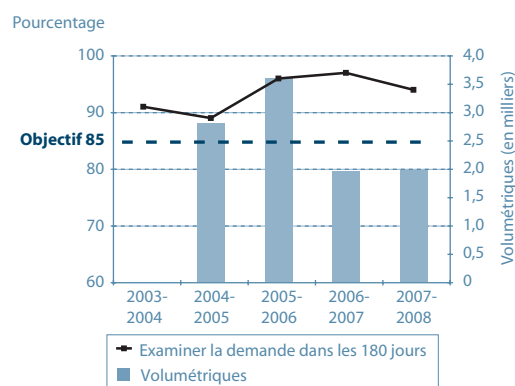
Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** La Direction des régimes enregistrés a mis en place un système de mesure appelé « Système de suivi des dossiers (SSD) ». La surveillance et l'établissement de rapports relativement aux objectifs sont effectués tous les trimestres et tous les ans pour le Rapport annuel de l'ARC au Parlement. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** En novembre 2006, nous avons envoyé à 40 entreprises un sondage sur les normes de prestation de services liés aux régimes de pension agréés (RPA) pour qu'ils évaluent dans quelle mesure la DRE respectait les normes de service relatives aux demandes d'agrément des régimes de pension, aux modifications aux régimes de pension agréés existants, à la réponse aux demandes de renseignements par écrit ou par téléphone et à l'approbation des rapports d'évaluation actuarielle. Les résultats de nos sondages sur les normes de prestations de services touchant les RPA se trouvent dans le site Web de l'ARC, à [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/ss/menu-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/ss/menu-fra.html). En tout, 67 % des répondants ont exprimé de la satisfaction à l'égard de la prestation globale concernant l'examen initial des nouveaux régimes aux fins d'agrément, et 50 % avaient l'impression que nous avions atteint une prestation normale. De plus, 44 % des répondants ont indiqué que nos échéanciers pour l'examen de la demande originale s'étaient améliorés au cours des deux dernières années. Aucun sondage sur la satisfaction n'a été réalisé au cours de l'exercice 2007-2008.

**Considérations futures :** La Direction des régimes enregistrés remanie actuellement ses processus opérationnels pour les régimes de pension agréés afin d'améliorer son programme d'observation. Une suite d'un nouveau système technologique, dont la mise en oeuvre est prévue pour novembre 2008, est en voie de développement.

On va peut être modifier la norme de service lorsque nous pourrons déterminer que le nouveau système est stable et que l'efficacité est accrue. Nous continuerons à établir des rapports sur les normes de service publiées existantes.



# Aide aux contribuables et aux entreprises

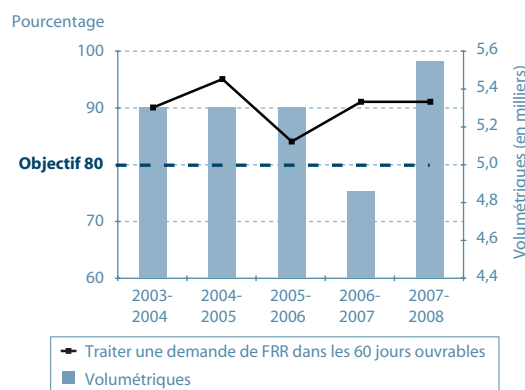
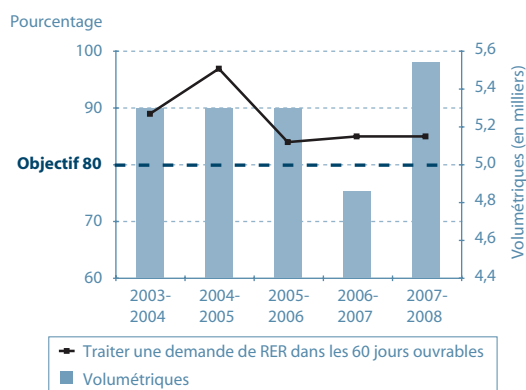
## Régimes d'épargne-retraite (demande d'agrément, de modification ou de cessation)

### Fonds de revenu de retraite (demande d'agrément, de modification ou de cessation)

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation de régimes d'épargne-retraite (RER) ou de fonds de revenu de retraite (FRR) dans un délai de 60 jours civils.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés n° 95-2R1, le 31 mars 2004</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>	<b>Mode de prestation</b>

**Contexte :** Nous traitons annuellement 5 500 demandes d'agrément, de modification et de cessation de régimes d'épargne-retraite et de fonds de revenu de retraite. Nous avons mis en place une norme de rapidité d'exécution de 60 jours pour ce service depuis un certain nombre d'années.

**Rendement :** Depuis 2003-2004, nous avons dépassé notre objectif de rapidité d'exécution en ce qui concerne l'envoi d'une réponse écrite aux demandes de RER et de FRR dans un délai de 60 jours. Le rendement est stable malgré une pointe du volume. Le volume augmente à cause d'un inventaire grandissant qui résulte de redéploiement de personnel à d'autres priorités, formation des employés, changement dans la charge de travail, et modifications de systèmes. Il faut noter particulièrement que des ressources ont été réallouées afin d'assurer la mise en place avec succès de nouveaux produits tels que le Régime enregistré d'épargne d'invalidité (REEI) et le Compte d'épargne non-imposable (CENI) dans l'échéancier voulu pas le gouvernement.



**Mécanismes de plainte et de recours :** Dans les Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés 95-2R1, nous indiquons que nous apprécions la rétroaction et fournissons nos coordonnées. Ces renseignements figurent dans le site Web de l'ARC, à l'adresse suivante : [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltr/95-2r1-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltr/95-2r1-fra.html).

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** La Direction des régimes enregistrés a mis en place un système de mesure appelé « Système de suivi des dossiers (SSD) ». La surveillance et l'établissement de rapports relativement aux objectifs sont effectués tous les trimestres et tous les ans pour le Rapport annuel de l'ARC au Parlement. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage externe n'a été réalisé depuis 2006 pour ce secteur.

**Considérations futures :** Une suite d'un nouveau système technologique, dont la mise en oeuvre est prévue pour novembre 2008, est en voie de développement. Nous combinerons les normes de service lorsque nous pourrions déterminer que le nouveau système est stable et que l'efficacité est accrue.

## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Régime d'épargne-études (demande d'agrément, de modification ou de cessation)

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation de régimes types d'épargne-étude dans un délai de 60 jours civils.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 85 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés n° 95-2R1, le 31 mars 2004</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Nous traitons annuellement approximativement 500 demandes des institutions financières qui se rapportent aux régimes types d'épargne-études. Une norme de service de rapidité d'exécution a été mise en place en 2002-2003.

**Rendement :** Au cours des quatre des cinq dernières années, nous avons réussi à répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-études dans un délai de 60 jours, 85 % du temps. Des changements inattendus de personnel en 2007-2008 ont provoqué une baisse de rendement. Des agents ont été formés et on s'attend à ce que le norme soit atteinte en 2008-2009.

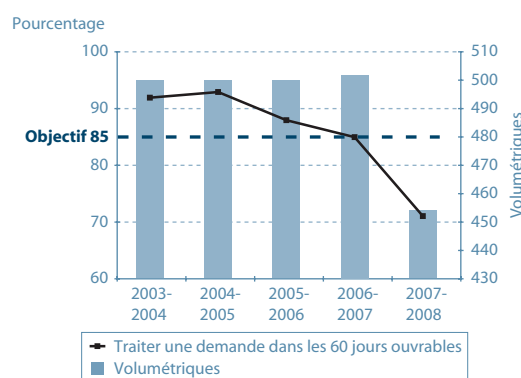
**Mécanismes de plainte et de recours :** Dans les Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés 95-2R1, nous indiquons que nous apprécions la rétroaction et fournissons nos coordonnées. Ces renseignements figurent dans le site Web de l'ARC, à l'adresse suivante : [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwslttrs/95-2r1-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwslttrs/95-2r1-fra.html).

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** La Direction des régimes enregistrés a mis en place un système de mesure appelé « Système de suivi des dossiers (SSD) ». La surveillance et l'établissement de rapports relativement aux objectifs sont effectués tous les trimestres et tous les ans pour le Rapport annuel de l'ARC au Parlement. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage externe n'a été réalisé depuis 2006-2007 pour ce secteur.

**Considérations futures :** Une suite d'un nouveau système technologique, dont la mise en oeuvre est prévue pour novembre 2008, est en voie de développement. Nous examinerons les normes de service lorsque nous pourrions déterminer que le nouveau système est stable et que l'efficacité dans le service est accrue.



## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés n° 95-2R1, le 31 mars 2004</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Nous recevons approximativement 500 demandes de renseignements écrites liées aux régimes de revenu différé par année.

**Rendement :** Bien que notre rendement se soit amélioré dans ce domaine de 2002-2003 à 2005-2006, le roulement du personnel rend difficile d'atteindre notre objectif. Nous harmonisons les ressources de nos régimes enregistrés en vue de mettre l'accent sur l'observation. De multiples activités de transformation ont une incidence défavorable sur notre capacité d'atteindre certains des objectifs associés aux normes de service de nos régimes enregistrés.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Dans les Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés 95-2R1, nous indiquons que nous apprécions la rétroaction et fournissons nos coordonnées. Ces renseignements figurent dans le site Web de l'ARC, à l'adresse suivante : [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltr/95-2r1-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltr/95-2r1-fra.html).

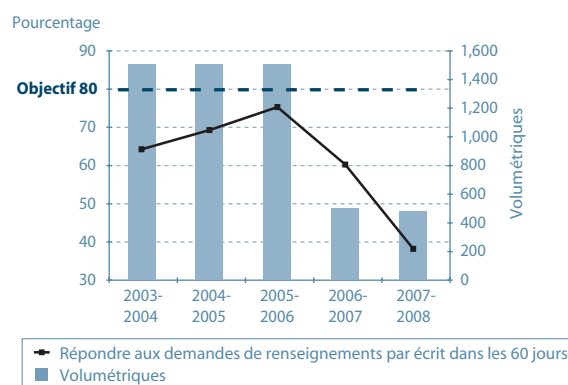
Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** La Direction des régimes enregistrés a mis en place un système de mesure appelé « Système de suivi des dossiers (SSD) ». La surveillance et l'établissement de rapports relativement aux objectifs sont effectués tous les trimestres et tous les ans pour le Rapport annuel de l'ARC au Parlement. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** En novembre 2006, nous avons envoyé à 40 entreprises un sondage sur les normes de prestation de services liés aux régimes de pension agréés (RPA) pour qu'ils évaluent dans quelle mesure la DRE respectait les normes de service relatives aux demandes d'agrément des régimes de pension, aux modifications aux régimes de pension agréés existants, à la réponse aux demandes de renseignements par écrit ou par téléphone et à l'approbation des rapports d'évaluation actuarielle. Les résultats de nos sondages sur les normes de prestations de services touchant les RPA se trouvent dans le site Web de l'ARC, à [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/ss/menu-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/ss/menu-fra.html). En tout, 78 % des répondants ont exprimé de la satisfaction à l'égard de la prestation globale concernant les réponses aux demandes de renseignements écrites, et 61 % avaient l'impression que nous avions atteint une prestation normale. De plus, 33 % des répondants ont indiqué que nos échéanciers pour les réponses aux demandes de renseignements écrites s'étaient améliorés au cours des deux dernières années.

Aucun sondage sur la satisfaction n'a été réalisé en 2007-2008.

**Considérations futures :** Des outils et des ressources seront consacrés à ce service afin d'améliorer les résultats.



## Aide aux contribuables et aux entreprises

### Régimes de participation différée aux bénéfices – Agrément, modification et cessation

<b>Norme de service ou engagement :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre objectif est d'examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours.</li> <li>• Notre objectif est d'examiner les demandes de modification et de cessation des régimes dans un délai de 270 jours.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous visons à respecter cette norme 80 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de la norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés n° 95-2R1, le 31 mars 2004</li> <li>• Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Nous recevons tous les ans environ 500 demandes d'agrément de régimes de participation différée aux bénéfices et en 2007-2008 environ 700 demandes de modification. Ces régimes sont établis par les employeurs qui souhaitent partager une partie de leurs bénéfices avec les employés dans le cadre d'un instrument exonéré d'impôt, ce qui permet aux employés d'économiser pour leur retraite.

**Rendement :** Les objectifs de rapidité d'exécution pour l'examen des demandes d'agrément, de modification et de cessation des régimes de participation différée aux bénéfices ont été dépassés au cours de la première année de la mise en oeuvre des normes. Le rendement a diminué en 2005-2006, mais a augmenté de façon importante en 2006-2007. Nous avons dépassé notre objectif en 2007-2008 même si le volume a aussi augmenté.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Dans les Nouvelles de la Direction des régimes enregistrés 95-2R1, nous indiquons que nous apprécions la rétroaction et fournissons nos coordonnées. Ces renseignements figurent dans le site Web de l'ARC, à l'adresse suivante : [www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltrrs/95-2r1-fra.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tx/rgstrd/nwsltrrs/95-2r1-fra.html).

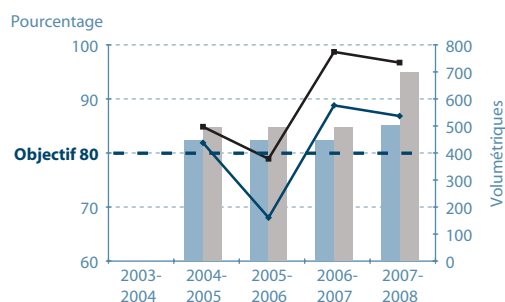
Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** La Direction des régimes enregistrés a mis en place un système de mesure appelé « Système de suivi des dossiers ». La surveillance et l'établissement de rapports relativement aux objectifs sont effectués tous les trimestres et tous les ans pour le Rapport annuel de l'ARC au Parlement.

Surveillance et suivi continus. Le résultat de l'autoévaluation des renseignements de surveillance a été jugé « Bon ».

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage n'a été réalisé.

**Considérations futures :** Une suite d'un nouveau système technologique, dont la mise en oeuvre est prévue pour novembre 2008, est en voie de développement. Nous examinerons les normes de service lorsque nous pourrions déterminer que le nouveau système est stable et que l'efficacité est accrue.





— Examen une demande dans les 180 jours  
 — Examen une demande de modification et traiter une demande de cessation dans les 270 jours  
 ■ Données volumétriques – Examen une demande dans les 180 jours  
 ■ Données volumétriques – Examen une demande de modification et traiter une demande de cessation dans les 270 jours

\*En vigueur depuis 2004-2005



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre but est de traiter les demandes de remboursement aux visiteurs et d'émettre un chèque ou de rejeter la demande dans un délai de quatre semaines suivant leur réception.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme de rapidité d'exécution 95 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépliants et guides sur le Programme de remboursement aux visiteurs (diffusion mondiale)</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** En 2004-2005, dans le Plan d'entreprise de l'Agence, un rajustement à la baisse de l'objectif a été approuvé, faisant passer celui-ci de 100 % des demandes traitées dans un délai de six semaines à 95 % des cas. Il est devenu évident qu'il s'agit d'un objectif plus raisonnable puisque nous devons tenir compte des demandes qui contiennent des erreurs ou qui nécessitent davantage de recherche ou de renseignements du demandeur avant que nous puissions en terminer le traitement.

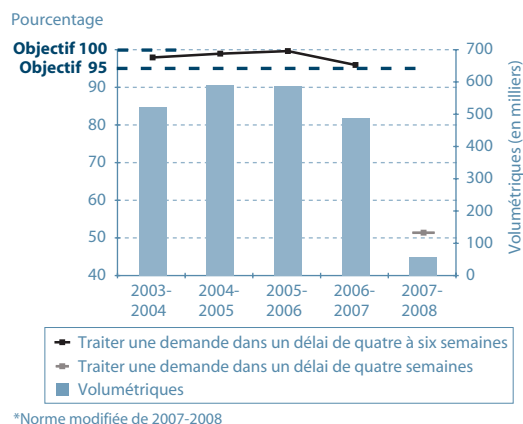
Nous avons traité 86 201 demandes de remboursement présentées dans le cadre du Programme de remboursement aux visiteurs et du Programme d'incitation pour congrès étranger et voyages organisés en 2007-2008, s'élevant à plus de 8 927 219 \$. Le 25 septembre 2006, le gouvernement du Canada a annoncé des modifications à la *Loi sur la taxe d'accise*, ce qui a entraîné l'abolition du Programme de remboursement aux visiteurs dès le 1<sup>er</sup> avril 2007. Nous croyons que la majorité des demandes de remboursement effectuées en 2007-2008 ont déjà été traitées, mais les demandeurs bénéficiant d'un droit acquis auront jusqu'en avril 2010 pour présenter leur demande. Nous prévoyons que les demandes qui seront présentées entre avril 2009 et avril 2010 seront très peu nombreuses.

Les modifications législatives nécessaires pour remplacer cette initiative par le Programme d'incitation pour congrès étranger et voyages organisés ont reçu la sanction royale le 22 juin 2007.

**Rendement :** Bien que nous traitons les demandes en ligne de remboursement (TPS/TVH) aux visiteurs en respectant notre objectif des années passées, la rapidité du service en 2007-2008 a été affectée car l'ARC était dans l'attente de la loi annulant ce programme. Pour un certain temps, un inventaire de demandes a été accumulé et ne pouvait être traité jusqu'à la réception du texte de loi final.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les demandeurs sont informés, au verso de leur avis de cotisation, de leur droit d'interjeter appel et du processus à suivre. Les plaintes des demandeurs et les demandes de renseignements sur le programme sont reçues par courrier, par téléphone, par télécopieur et par courriel.

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.



## Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs (suite)

**Surveillance :** L'ordinateur central ainsi que des systèmes de mesure ponctuels et manuels sont utilisés pour établir le rendement réel par rapport à la norme de traitement de quatre à six semaines.

**Sondages sur la satisfaction :** Les sondages sont effectués par téléphone durant le processus d'examen de l'Assurance de la qualité. Le sondage le plus récent a été réalisé en juin 2006.

**Considérations futures :** Après le 1<sup>er</sup> avril 2009, les demandeurs ont encore un an pour présenter leurs demandes de remboursement. Une nouvelle norme s'appliquera alors pour la durée du programme en raison de la modification législative apportée à l'accumulation d'intérêts, qui est de 60 jours et qui sera portée à 30 jours. La norme de service passera à quatre semaines.



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Réponse aux demandes de redressements faites par les contribuables (T1)

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai de huit semaines. Vous recevrez votre avis de nouvelle cotisation dans ce délai si vous avez fourni tous les renseignements nécessaires.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide général d'impôt et de prestations et site Web de l'ARC dans lequel on indique ce qui suit : Il faut habituellement compter huit semaines pour faire modifier une déclaration et pour recevoir un avis de nouvelle cotisation.</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Il s'agit d'une norme de service de longue date qui traite d'une exigence fondamentale du service offert aux contribuables : répondre aux demandes simples de nouvelle cotisation. La qualificatif « habituellement » est compris dans l'énoncé ci-dessus parce qu'il y a des demandes complexes qui requièrent plus de temps que celui précisé dans la norme habituelle dans les cas, entre autres, où des renseignements supplémentaires doit être demandés au contribuable, un renvoi pour examen à un expert en la matière est requis ou la déclaration d'un autre contribuable (p. ex. un conjoint ou un enfant) doit être prise en compte avant de pouvoir confirmer l'admissibilité de la demande.

En 2007-2008, une norme de service de deux semaines a été instaurée pour les redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet. Cette norme ne s'applique qu'aux redressements demandés par Internet, et la norme de huit semaines est encore valide pour les redressements demandés à l'aide d'autres voies d'accès.

**Rendement :** Nous avons répondu ou dépassé notre norme au cours des cinq dernières années; nous avons pu constamment répondre aux demandes des contribuables relativement aux redressements T1 dans le délai prescrit par la norme de huit semaines.

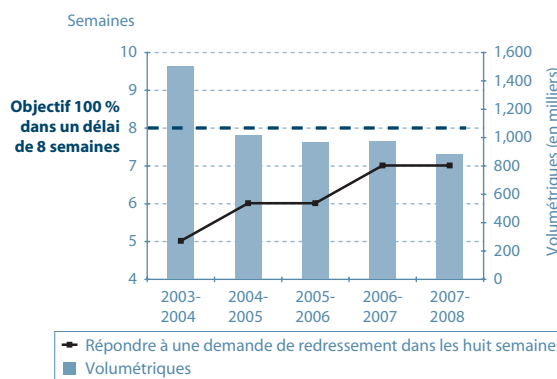
**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucun processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme. Les incidences des allègements pour les contribuables ne s'appliquent pas directement à la norme de redressement; les redressements aux intérêts, par exemple, font partie du processus normal. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

Si les contribuables demeurent insatisfaits après l'examen de leurs plaintes dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de le réviser pour qu'il effectue un dernier examen impartial.

**Surveillance :** Des rapports mensuels sur le nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les nouvelles cotisations de la date de correspondance à la date de l'avis de nouvelle cotisation sont produits par la Direction générale de l'informatique (DGI). Le fichier source utilisé par la DGI pour produire les rapports T1PNC fournis à l'Administration centrale est fondé sur les données de cotisation T1. La Direction de Traitement des déclarations et paiements aux entreprises produit des rapports d'état trimestriel et le distribue à la gestion de la Direction générale et régions; il surveille et rapporte quant à l'exécution de la norme.

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage externe n'est entrepris.

**Considérations futures :** Nous considérons maintenir cette norme de rapidité d'exécution à répondre aux demandes de redressements faites par les contribuables (T1). Cette norme de service sera examinée tous les ans.





\*Un chiffre sur ou sous la ligne indique que l'objectif de rendement n'a pas encore été atteint ou dépassé



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Réponse aux demandes de redressement (T1) faites par les contribuables reçues par Internet

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous répondrons aux demandes de redressement des contribuables reçues dans un délai de deux semaines, pour autant que tous les renseignements exigés ont été fournis.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuellement, sur la page de <i>remerciement</i>, après que le contribuable ou son représentant autorisé a attesté et a présenté les modifications figure un message tel que le suivant : « Afin de traiter votre demande, un agent peut communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires au cours des deux prochaines semaines. Sinon, vous recevrez votre avis de nouvelle cotisation pendant cette période ».</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>	
<b>Mode de prestation</b>	

**Contexte :** Depuis novembre 2004, les particuliers peuvent utiliser le service en ligne « Modifier ma déclaration », auquel ils accèdent par l'entremise du portail Mon dossier, afin de présenter leur demande de redressement. En février 2006, grâce au lancement de la Gestion des privilèges des tiers, les particuliers peuvent maintenant autoriser leur représentant à accéder à Mon dossier et à utiliser le nouveau service Modifier ma déclaration en leur nom.

Cette norme de service a été instaurée en 2007-2008. La norme s'applique aux demandes simples de redressement des contribuables. Les demandes complexes requièrent plus de temps que celui précisé dans la norme dans les cas, entre autres, où des renseignements supplémentaires doivent être demandés au contribuable, un renvoi pour examen à un expert en la matière est requis ou la déclaration d'un autre contribuable (p. ex. un conjoint ou un enfant) doit être prise en compte avant de pouvoir confirmer l'admissibilité de la demande.

**Rendement :** Il s'agit de la première année que nous rendons compte de cette norme et nous avons atteint notre objectif à 100 %.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucun processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme. Si les contribuables ne sont pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

Graphique non-affiché  
car aucunes données historiques ne  
sont disponibles aux fins de comparaison

**Surveillance :** Dans les rapports mensuels figurent les délais actuels de traitement moyens des redressements du jour de réception de la demande de redressement sont produits par la Direction générale de l'informatique (DGI). Le fichier source utilisés par la DGI afin de produire les rapports T1PNC distribué à l'Administration centrale est fondé sur les données de cotisation T1.

**Sondages sur la satisfaction :** Le site Mon dossier comprend une option de sondage, qui permet aux contribuables d'exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de ce service. Les commentaires sur la norme de service ou tout autre élément de l'expérience au sujet de l'option Modifier ma déclaration sont recueillis et étudiés soigneusement.

**Considérations futures :** Cette norme de service sera examinée tous les ans. Nous considérons maintenir cette norme de rapidité d'exécution à répondre aux demandes de redressements faites par les contribuables (T1).

## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Envoi mensuel d'un relevé de paiements provisoires (RPP) aux sociétés et aux clients d'autres prélèvements

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est d'émettre tous les mois le relevé de paiements provisoires (RPP) aux sociétés et aux payeurs d'autres prélèvements.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à atteindre cette norme de rapidité d'exécution 95 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des acomptes provisionnels pour les sociétés (T7B-CORP)</li> <li>Communiqués émis aux Centres fiscaux et aux Bureaux des services fiscaux</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès

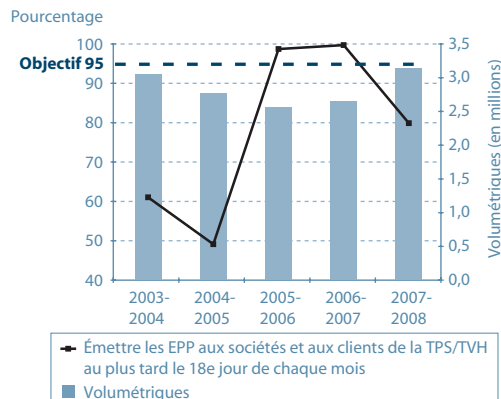


#### Mode de prestation



**Contexte :** Une norme de rapidité d'exécution a été mise en place en 2002. À compter du 1<sup>er</sup> avril 2007 le relevé de paiements provisoires comprend le Programme de taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée. Ce service d'envoi de relevés imprimés à l'intention des sociétés et des clients d'autres prélèvements\* a émis près de 3,1 millions de relevés de paiements provisoires en 2007-2008.

**Rendement :** Un effort concerté en vue d'améliorer l'envoi en temps utile de relevés de paiements provisoires a permis d'améliorer de façon importante le rendement. En 2006-2007, nous avons toujours fourni à temps le RPP, ce qui contraste avec le résultat de 49 % du temps obtenu en 2004-2005. Il s'agissait d'une situation qui avait perduré, en raison principalement du mauvais état permanent du matériel d'insertion de l'Agence. Cependant, notre rendement en 2007-2008 a baissé à cause d'une augmentation significative du volume.



**Mécanismes de plainte et de recours :** L'équipe de communication de la Comptabilité normalisée, à la Direction de l'élaboration des processus opérationnels (DEPO), en collaboration avec les représentants fonctionnels pertinents, traite les plaintes et les recours.

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** Les rapports mensuels illustrent le volume et les dates d'envoi des relevés de paiements provisoires. La distribution mécanisée (située au Centre de technologie d'Ottawa et au Centre fiscal de Summerside) permet de créer ces rapports et de les acheminer à la DEPO, qui surveille l'état du rendement. Des rapports statistiques électroniques sont également disponibles.

**Sondages sur la satisfaction :** Nous prévoyons réaliser à l'avenir des sondages sur la satisfaction.

**Considérations futures :** En 2009-2010, une étude sera effectuée sur la transmission électronique des relevés qui peut bénéficier aux contribuables, réduire le papier et fournir aux contribuables les renseignements les plus à jour (actuellement les copies papier ne sont reçues avant 10 jours suivant la date du relevé).

\* Les « autres prélèvements » comprennent les droits et les taxes d'accise, les droits pour la sécurité des passagers du transport aérien et la taxe d'accise – assurée.



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites sur papier

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de traiter une déclaration T1 en version papier et d'envoyer un avis de cotisation ainsi que le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai de quatre à six semaines.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide général d'impôt et de prestations (versions imprimée et électroniques)</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Malgré l'augmentation important et continue du nombre de déclarations produites par voie électronique, le traitement des déclarations sur papier demeure une activité à volume élevé, avec plus de 11,4 millions de déclarations produites sur papier, ce qui représente 46 % du total des déclarations T1 traitées en 2007-2008. La norme actuelle a été mise en place en 1994, au moment où elle a été renforcée : le délai précédent, plus long, était de six à huit semaines.

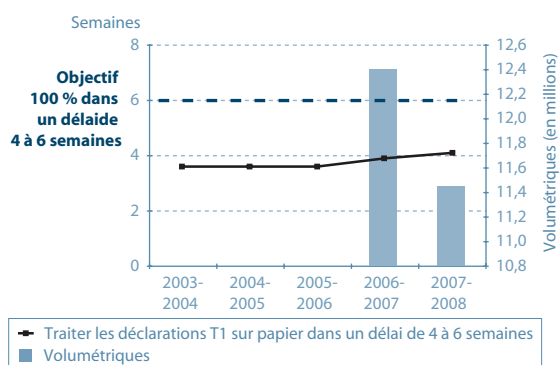
**Rendement :** Nous avons atteint ou dépassé notre norme au cours des cinq dernières années. Débutant en 2006-2007, un changement de la façon de rapporter de l'année civile à celle de l'année fiscale a eu lieu; par conséquent, seulement des années de données volumétriques sont disponibles.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucun processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme; toutefois, il existe des dispositions sur l'allègement pour les contribuables qui s'appliquent dans les cas de retard du traitement. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** Les calculs pour les déclarations T1 sur papier figurent dans les rapports, produits après chaque cycle du Système quotidien des cotisations (SQC). Ces rapports sont mis à la disposition des secteurs fonctionnels de l'Administration centrale, où l'on calcule le nombre moyen de jours pour le traitement des déclarations.

**Sondages sur la satisfaction :** Nous n'avons pas réalisé de sondages sur ce processus en particulier.

**Considérations futures :** L'Agence continuera d'offrir un certain nombre d'options de production, y compris le traitement des déclarations imprimées, afin de répondre aux divers besoins et intérêts des déclarants, et nous prévoyons maintenir notre rendement dans ce domaine.






\*Un chiffre sur ou sous la ligne indique que l'objectif de rendement n'a pas encore été atteint ou dépassé

\*Pour 2003-2004 à 2005-2006, les données volumétriques n'étaient pas disponibles



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites au moyen de la TED, d'IMPÔTEL et d'IMPÔTNET

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de traiter les déclarations T1 produites par voie électronique (TED, IMPÔTEL et IMPÔTNET) dans un délai de deux semaines suivant sa réception.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 100 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publications sur la transmission électronique des déclarations (TED)</li> <li>Guide général d'impôt et de prestations</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>	 
	<b>Mode de prestation</b> 

**Contexte :** Cette norme de service s'applique à l'ensemble d'options de production électronique de l'ARC : TED, IMPÔTEL et IMPÔTNET. Le traitement des déclarations T1 transmises par voie électronique est une activité à volume de plus en plus élevé et, en 2007-2008, la tendance vers les options électroniques s'est poursuivie. Près de 13,7 millions de déclarations T1 électroniques ont été traitées au cours de l'exercice, ce qui représente 54 % de toutes les déclarations T1 traitées.

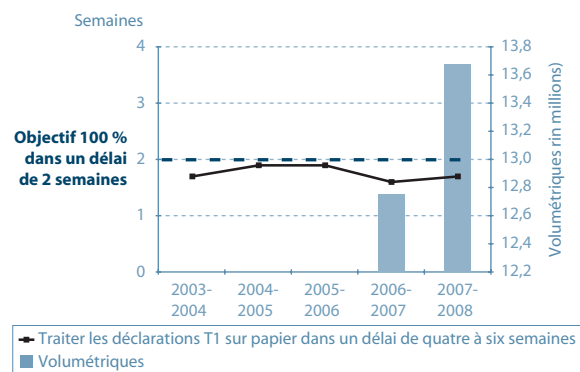
**Rendement :** L'objectif de cette norme a toujours été atteint depuis sa mise en place, malgré l'augmentation annuelle du volume de déclarations T1 produites par voie électronique. En fait, nous avons été en mesure de traiter ces déclarations dans un délai de deux semaines. Un changement de la façon de rapporter de l'année civile à celle de l'année fiscale a eu lieu; par conséquent, seulement deux années de données volumétriques sont disponibles.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucun processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme; toutefois, il existe des dispositions sur l'allègement pour les contribuables qui s'appliquent dans les cas de retard du traitement. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** Les calculs pour les déclarations T1 sur papier figurent dans les rapports, produits après chaque cycle du Système quotidien des cotisations (SQC), sur le nombre moyen de jours civils pour le traitement des déclarations, selon la date de cotisation. Ces rapports sont mis à la disposition des secteurs fonctionnels de l'Administration centrale, où l'on calcule le nombre moyen de jours pour le traitement des déclarations.

**Sondages sur la satisfaction :** Nous n'avons pas réalisé de sondages sur ce processus en particulier.

**Considérations futures :** Nous prévoyons que les déclarants continueront de soutenir les services électroniques en raison des avantages qu'ils offrent et que le nombre de déclarations reçues par voie électronique continuera de croître.



\*Un chiffre sur ou sous la ligne indique que l'objectif de rendement n'a pas encore été atteint ou dépassé

\*Pour 2003-2004 à 2005-2006, les données volumétriques n'étaient pas disponibles

## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations des fiducies (T3)

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre but est de traiter les déclarations de revenus T3 dans un délai de quatre mois.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 95 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3 – Guide des fiducies</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Cette norme s'applique à 11 types de déclarations T3 et à pas moins de 20 genres de fiducies. Voici des exemples de fiducie : personnelle, fonds commun de placement, organisme à but non lucratif et régimes de prestations aux employés. En 2007-2008, nous avons traité quelque 196 370 déclarations des fiducies.

**Rendement :** Nous avons traité 98 % des déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois en 2007-2008, ce qui a permis d'atteindre (et de dépasser) notre objectif de traitement des T3.

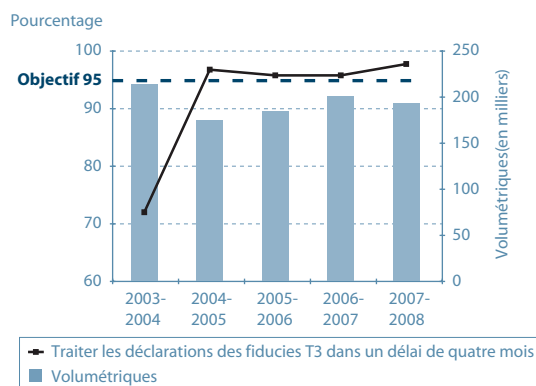
**Mécanismes de plainte et de recours :** Le résultat éventuel des retards de traitement est l'intérêt accru sur tout remboursement à payer au fiduciaire ou un retard possible de la distribution des biens dans une déclaration finale. Les dispositions des allègements pour les contribuables peuvent s'appliquer aux arriérés d'intérêts s'il y a des retards injustifiés dans le cadre du traitement des déclarations T3. Lorsqu'un contribuable est insatisfait d'un service que nous offrons, il devrait d'abord communiquer avec l'ARC pour régler la plainte dans le secteur d'où elle provient. Il peut également demander à parler à un superviseur.

Toutefois, s'il est toujours insatisfait du traitement de sa question, il a le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'il effectue un examen final et impartial.

**Surveillance :** Les rapports du service sont envoyés à l'Administration centrale, au Centre de technologie d'Ottawa, au Bureau international des services fiscaux et au Bureau régional de l'Ontario.

**Sondages sur la satisfaction :** Nous n'avons pas réalisé de sondage sur ce processus.

**Considérations futures :** Le service par la poste pour les déclarations des fiducies T3 s'est avéré une méthode de livraison efficace pour le volume relativement faible des comptes réels. Toutefois, les personnes qui produisent des déclarations T3 ont laissé entendre à l'ARC qu'elles voudraient recevoir les mêmes services électroniques que les autres clients, soit les particuliers et les sociétés. Le projet de restructuration des T3 est actuellement à la première étape, dans le cadre de laquelle on automatisera entièrement le traitement de bout en bout d'un programme de base : le secteur d'activité des déclarations des successions et des fiducies.



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est d'établir la cotisation des déclarations d'accise et d'autres prélèvements dans un délai de 90 jours suivant leur réception.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme dans 95 % des cas.</li> </ul>
<b>Communication des normes :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette norme sera communiquée aux utilisateurs des services dans le site Web de l'ARC en 2009-2010.</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Cette norme de service a été présentée pour la première fois dans le Rapport annuel de l'ARC en 2006-2007.

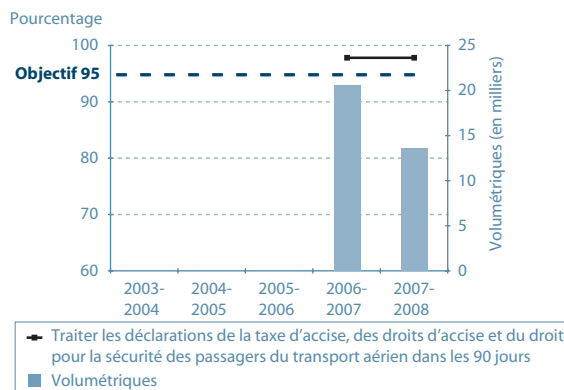
**Rendement :** En atteignant 98 %, nous avons dépassé l'objectif de la norme de service de 95 %.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Aucun processus de plainte ou de recours n'est unique à cette norme; toutefois, les demandeurs peuvent communiquer par écrit ou par téléphone avec un représentant du Programme de solution de problèmes de leur bureau local de l'ARC. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte effectué dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de réaliser de façon impartiale un dernier examen.

**Surveillance :** Les rapports fondés sur les données extraites du Système des autres prélèvements (SAP) présentent des statistiques sur les déclarations reçues, les déclarations cotisées et le temps nécessaire au traitement. Les rapports hebdomadaires fournissent des statistiques sur l'inventaire des déclarations non cotisées et leur profil chronologique.

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage n'est envisagé.

**Considérations futures :** La modélisation du processus est terminée; nous avons validé 398 organigrammes de processus. Nous tiendrons à jour ces organigrammes et les utiliserons afin de nous assurer que nous avons mis en place les normes appropriées de mesure du rendement. Nous prévoyons que cette norme sera communiquée aux utilisateurs du service dans le site Web de l'ARC, en 2009-2010.



\*En vigueur depuis 2006-2007



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations de TPS/TVH

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de traiter les déclarations de TPS/TVH et les pièces de versement dans un délai de 21 jours civils suivant leur réception.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 95 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Le traitement des déclarations de TPS/TVH constitue l'un des services dont le volume est le plus élevé, avec environ sept millions de déclarations reçues en 2007-2008. Le pourcentage de déclarations produites par voie électronique, qui était de 14,2 % en 2006-2007, a augmenté pour se situer à 17,5 % ou à environ 1,2 million de déclarations en 2007-2008.

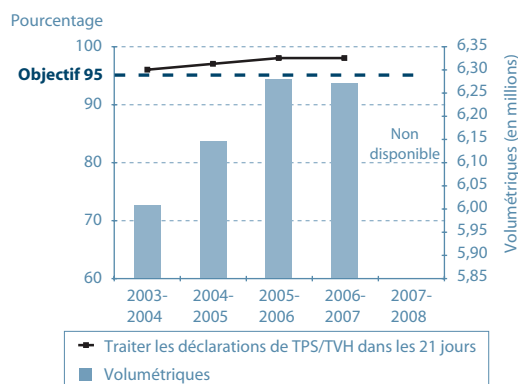
**Rendement :** Nous avons dépassé l'objectif de cette norme de service depuis 2003-2004 nonobstant l'augmentation de volume. En 2007-2008, en raison de la mise en oeuvre de la restructuration de la TPS, les fonctions d'établissement de rapports ont été retardées; par conséquent, nous ne disposons pas de statistiques sur le délai de traitement pour cette période.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Au verso de leur avis de cotisation, les contribuables sont informés de leur droit d'interjeter appel et du processus à suivre. Nous recevons des contribuables les plaintes et les demandes de renseignements sur le programme par courrier, par téléphone, par télécopie et en personne aux Bureaux des services fiscaux et aux Centres fiscaux. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte effectué dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de réaliser de façon impartiale un dernier examen.

**Surveillance :** Des systèmes de mesure d'ordinateur central, ponctuel et manuel sont en service afin d'établir des rapports sur le rendement de la production. Ces statistiques ont été recueillies et fournies aux employés appropriés chaque semaine, mois et trimestre.

**Sondage sur la satisfaction :** Nous ne prévoyons pas en ce moment de mener des sondages sur la satisfaction des contribuables.

**Considérations futures :** La norme de service pour le Programme de traitement des déclarations de TPS/TVH a été modifiée pour l'exercice 2008-2009, l'objectif est de 95 % des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception.



\*Pour 2007-2008, les résultats n'étaient pas disponibles, et aucune donnée volumétrique n'a été reçue



## Cotisations de déclarations et traitement des paiements

### Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre but est de traiter les déclarations (de revenus des sociétés) T2 dans un délai de 60 jours.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 90 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide T2 – Déclaration de revenus des sociétés</li> <li>Site Web de l'ARC</li> <li>Sensibilisation de l'industrie</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Toutes les sociétés doivent produire une déclaration T2 chaque année, que ce soit en version papier ou électronique. Notre norme de rapidité d'exécution est la même pour les deux modes. Le nombre de déclarations des sociétés produites annuellement s'élève maintenant à plus de 1,7 million. La proportion des déclarations électroniques croît et a augmenté à environ 18 % en 2007-2008, comparativement à 14 % en 2006-2007.

**Rendement :** En 2007-2008, nous avons utilisé pour la première fois la norme modifiée, soit le traitement de 90 % des déclarations dans un délai de 60 jours au lieu des 90 jours. La nouvelle norme a été atteinte, car 92 % des déclarations ont été traitées dans un délai de 60 jours.

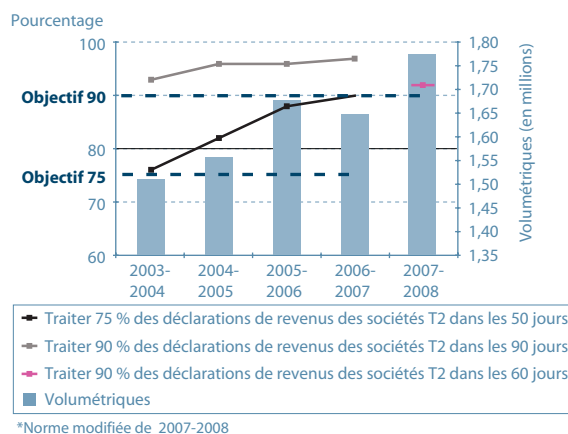
**Mécanismes de plainte et de recours :** Les provisions d'allègements législatives et l'impact des délais ont été considérés par les opérations fonctionnelles et régionales. Aucun mécanisme de plainte ou de recours n'est unique à cette norme. Toutefois, les contribuables et les fiscalistes peuvent communiquer par écrit avec un représentant du Programme de solution de problèmes de leur bureau local de l'ARC ou par téléphone au numéro indiqué dans les pages bleues de l'annuaire local. Les provisions législatives ont été prises en considération par l'administration centrale et par les bureaux régionaux.

Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte effectué dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de réaliser de façon impartiale un dernier examen.

**Surveillance :** La surveillance est effectuée mensuellement, trimestriellement et annuellement par le système de rapports CORTAX en ligne (notre système de traitement T2). L'ancienneté des inventaires des déclarations sur papier non saisies fait également l'objet d'un suivi au moyen de rapports hebdomadaires des bureaux locaux. Les visites des Centres fiscaux permettent de relever les pratiques exemplaires et les écarts afin d'améliorer le rendement de traitement.

**Sondages sur la satisfaction :** Il n'y a aucun sondage formel réalisé. La rétroaction informelle est fournie par les sociétés qui y prennent part.

**Considérations futures :** Lorsque le nombre de déclarations des sociétés produites par voie électronique atteindra un niveau critique, nous mettrons peut-être en place une norme de service distincte pour les déclarations produites de cette manière.



## Observation en matière de production de déclaration et de versement

### Traitement des demandes d'allégement pour les contribuables relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre objectif est de traiter les demandes d'allégement pour les contribuables dans un délai de quatre à six semaines si nous avons reçu tous les renseignements à l'appui.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 90 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette norme figure dans la circulaire d'information en matière d'impôt sur le revenu de l'Agence C98-1R2 datée et révisée le 3 décembre 2006</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Dans la circulaire d'information en matière d'impôt sur le revenu de l'Agence C98-1R2, nous indiquons que les contribuables ou leur représentant peuvent écrire à leur Bureau des services fiscaux ou à leur Centre fiscal (BSF/CF) pour demander l'annulation ou la renonciation des intérêts et des pénalités, pourvu que la demande réponde à certains critères. En 2006-2007, plus de 75 000 demandes écrites d'allégement pour les contribuables (c.-à.d. l'annulation ou la renonciation des intérêts et des pénalités) ont été traitées dans l'ensemble de l'Agence. Dans certains bureaux, les comités d'allégement pour les contribuables sont établis pour examiner toutes les demandes d'allégement initiales et secondaires. Dans ces dernières, on demande une révision d'une décision défavorable.

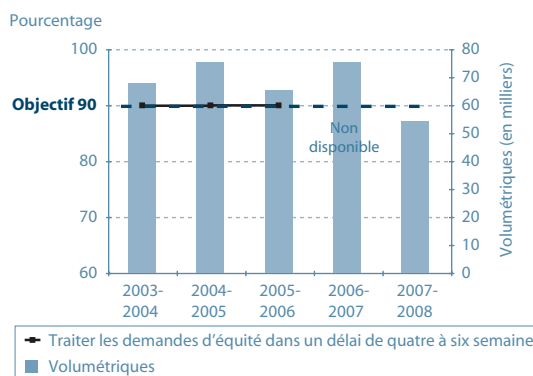
Une norme de service de rapidité d'exécution est en vigueur pour la partie des demandes traitées dans le cadre des programmes des comptes clients et des comptes de fiducie. Cette norme est demeurée la même depuis sa mise en oeuvre.

**Rendement :** De 2003-2004 à 2005-2006, nous avons estimé nos résultats en fonction d'un examen de rotation du programme d'allégement pour les contribuables dans nos BSF et avons conclu, à partir de ces renseignements, que nous avons réussi à atteindre notre objectif de traitement de ces types de demandes d'allégement dans un délai de quatre à six semaines, 90 % du temps. Toutefois, depuis les deux dernières années, aucun renseignement fiable sur le rendement n'était disponible.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Si la demande d'allégement du contribuable est refusée, la lettre qui l'avise de la décision lui indique également le mécanisme de recours à utiliser pour entamer une révision de la décision de l'ARC. Si nous avisons le contribuable une deuxième fois du refus de la demande, nous l'informons également de son droit à une révision judiciaire de la décision de l'Agence.

Si nous respectons pas notre norme de service, soit un traitement de quatre à six semaines, le contribuable peut se plaindre par téléphone ou par écrit à la direction du BSF ou du CF ou écrire une lettre au ministre. Si le contribuable est toujours insatisfait d'un service offert par l'ARC, il a le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC.

**Surveillance :** La Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances surveille les programmes de recouvrement des recettes dans les BSF et les CF à tour de rôle. Cela signifie que chaque BSF ou CF fait l'objet d'une surveillance tous les cinq ans. Au moment des visites de surveillance, tout le programme d'allégement pour les contribuables est révisé, y compris les progrès du bureau pour ce qui est de l'atteinte du délai de traitement de quatre à six semaines. Les résultats de cette révision sont publiés dans le rapport de surveillance à la fin de la visite. Dans le cadre l'autoévaluation des renseignements de surveillance, on a indiqué que le résultat avait été jugé « Passable ».



\*Pour 2006-2007 et 2007-2008 les résultats n'étaient pas disponibles





## Traitement des demandes d'allégement pour les contribuables relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie (suite)

**Sondages la satisfaction:** Aucun sondage auprès des contribuables n'a été réalisé.

**Considérations futures :** Le système de registre des allégements pour les contribuables fera l'objet d'une nouvelle restructuration majeure, lancée par la Direction des allégements pour les contribuables et des plaintes liées au service (DACPS) des Appels, qui devrait être terminée d'ici le 6 avril 2009. En raison de cette nouvelle restructuration, nous prévoyons que la DACPS sera en mesure de fournir la méthodologie d'établissement de rapports pour l'exercice 2009-2010.



## Programmes de prestations

Prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	
<b>Norme de service :</b>	Notre objectif est des répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous visons à respecter cette norme 75 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure T4114 – Prestations canadiennes pour enfants</li> <li>• Site Web de l'ARC</li> <li>• Message téléphonique audio sur le transfert à l'agent</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b> 	<b>Mode de prestation</b> 
<p><b>Contexte :</b> Cette norme de service a été mise en place en 2007-2008. Elle a été élaborée à la suite d'une recherche et d'une consultation auprès d'intervenants, et d'une analyse effectuée sur des données de rendement de plusieurs années. Le téléphone a été traditionnellement le mode de service privilégié pour les bénéficiaires de prestations; en 2007-2008, le nombre de demandes de renseignements adressées aux agents s'est élevé à approximativement 2 millions. Les appelants qui choisissent ce service entendent un message audio pour les informer de la norme de service. Pendant qu'ils attendent le prochain agent disponible, ils entendent également des messages enregistrés sur divers sujets tels que les prochaines dates limites, les heures de service prolongées et les renseignements qui sont affichés dans le site Web de l'ARC.</p> <p><b>Rendement :</b> Nous avons atteint notre objectif en 2007-2008 pour cette nouvelle norme de service.</p> <p><b>Mécanismes de plainte et de recours :</b> Si les bénéficiaires ne sont pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.</p> <p><b>Surveillance :</b> Les résultats sont diffusés toutes les semaines à la haute direction aux fins de mesure du rendement et de responsabilisation.</p> <p><b>Sondages sur la satisfaction :</b> Nous ne prévoyons aucun sondage sur la satisfaction à l'égard de cette norme de service.</p> <p><b>Considérations futures :</b> Nous prévoyons maintenir notre norme de rapidité d'exécution relativement aux réponses aux demandes de renseignements sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants et continuer nos efforts afin de faire du Web le mode privilégié pour l'obtention de renseignements de l'ARC.</p>	

Graphique non-affiché  
car aucunes données historiques ne  
sont disponibles aux fins de comparaison

## Programmes de prestations

### Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité d'exécution

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous émettrons un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 98 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Prestations canadiennes pour enfants</i> (T4114)</li> <li>Site Web de l'ARC</li> <li>Avis de la PFCE, des provinces et des territoires et avis du crédit pour la TPS/TVH</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** La Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) est l'un des cinq programmes fédéraux de prestations et l'un des 18 programmes provinciaux et territoriaux administrés par l'Agence, ce qui comprend la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) que nous avons commencé à administrer pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada en juillet 2006. Il s'agit d'un secteur à grande visibilité qui a permis de remettre quelque 9,5 milliards de dollars en paiements de PFCE à près de 3,5 millions de familles en 2006-2007. En 2007-2008, nous avons traité plus de 702 000 demandes ou choix, soit une hausse par rapport aux 785 000 demandes présentées l'année dernière.

Notre norme de service se rapporte à la rapidité de la réponse aux demandes et aux choix (y compris tous les paiements). Toutefois, il convient de rappeler que notre service est continu et que le volume est ainsi beaucoup plus important que le laissent croire les chiffres concernant les demande et les choix : nous continuons à effectuer des paiements mensuels et à les recalculer tous les ans pour chaque enfant.

**Rendement :** Nous avons atteint ou dépassé cette norme de rapidité d'exécution au cours des cinq dernières années. Notre rendement demeure constant malgré les variations de volume au cours de cette période.

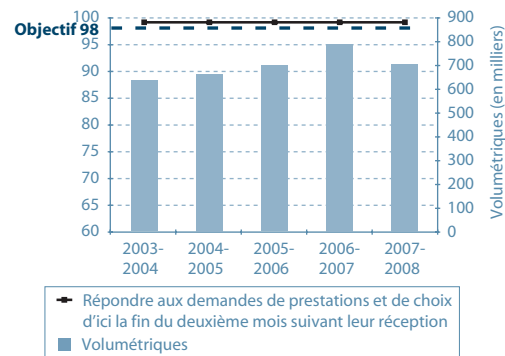
**Mécanismes de plainte et de recours :** Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables ne sont pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui est responsable de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, ne fait pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.




**Sondages sur la satisfaction :** Les bénéficiaires sont consultés afin de s'assurer que les objectifs correspondent aux attentes.

**Considérations futures :** La norme de service est examinée tous les ans et est améliorée au fur et à mesure que les éléments du programme sont restructurés et remaniés. Pour 2009-2010, la formulation de la norme de service a été révisée en vue d'en améliorer la convivialité, et son titre a été reformulé « Traitement des demandes et des choix de prestations – rapidité ». Nous avons également élaboré une nouvelle norme à l'égard de l'exactitude du traitement des demandes de prestations et des choix.

Pourcentage



## Programmes de prestation




<b>Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude</b>	
<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous allons traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés ainsi que, s'il y a lieu, une lettre demandant des renseignements supplémentaires.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 98 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Prestations canadiennes pour enfants</i> (T4114)</li> <li>Dépliant sur le crédit pour la TPS/TVH (RC4210)</li> <li>Avis de la PFCE, des provinces et des territoires et avis du crédit pour la TPS/TVH</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>  	<b>Mode de prestation</b> 
<p><b>Contexte :</b> Depuis août 1999, la Direction des programmes de prestations (DPP) a présenté des rapports sur divers projets d'assurance de la qualité qui ont permis de mesurer l'exactitude du traitement des demandes de prestations et des choix. Pour compléter la norme de service de rapidité d'exécution, nous avons proposé une norme sur l'exactitude. L'élaboration a débuté en 2005-2006.</p> <p>Cette norme s'applique au traitement des formulaires RC65, Changement d'état civil, et RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants.</p> <p><b>Rendement :</b> Il s'agit d'une nouvelle norme de service. Nous avons atteint l'objectif de cette nouvelle norme de service en 2007-2008 en traitant avec exactitude les paiements ainsi que les lettres 99 % du temps.</p> <p><b>Mécanismes de plainte et de recours :</b> Les demandeurs qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent communiquer avec le coordonnateur des Programme de résolution de problèmes à nos comptoirs de service. Si les contribuables ne sont pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.</p> <p><b>Surveillance :</b> En 2000 et en 2001, la DPP a effectué des projets d'assurance de la qualité qui ont permis de mesurer la rapidité d'exécution et l'exactitude du traitement. En 2002, l'exactitude du traitement a été mesurée séparément et se fait ainsi tous les ans depuis.</p> <p>La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui est responsable de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, ne fait pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.</p> <p><b>Sondages sur la satisfaction :</b> Aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu.</p> <p><b>Considérations futures :</b> La norme de service est examinée tous les ans et est améliorée au fur et à mesure que les éléments du programme sont restructurés et remaniés.</p>	

Graphique non-affiché  
car aucunes données historiques ne  
sont disponibles aux fins de comparaison



## Programmes de prestations

### Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous allons répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils.</li> </ul>		
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 98 % du temps.</li> </ul>		
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Prestations canadiennes pour enfants</i> (T4114)</li> <li>Dépliant sur le crédit pour la TPS/TVH (RC4210)</li> <li>Avis de la PFCE, des provinces et des territoires et avis du crédit pour la TPS/TVH</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>		
<b>Voie d'accès</b>	 	<b>Mode de prestation</b>	

**Contexte :** Une réponse à une demande de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques nécessite une explication, un avis ou un paiement, selon le cas. En 2007-2008, nous avons traité plus de 688 000 lettres ou redressements après mise à jour des comptes. La norme de rapidité d'exécution pour les réponses aux demandes de renseignements a été instaurée en 2003.

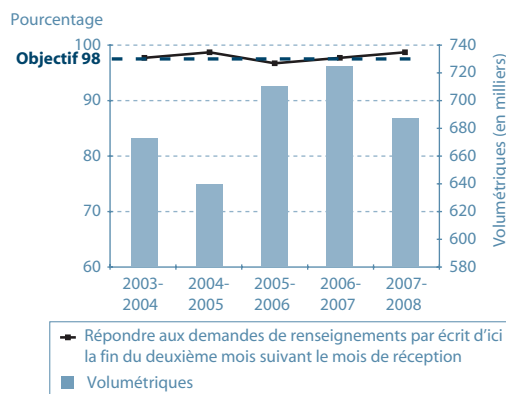
**Rendement :** Nous avons atteint ou dépassé cette norme de rapidité d'exécution au cours des trois des quatre dernières années. Notre rendement a augmenté légèrement cette année à cause d'une diminution d'approximativement de 5 % du volume.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables demeurent insatisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet de surveillance, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui sont responsable de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, et les représentants de l'assurance de la qualité des Centres fiscaux, qui aident à accomplir la tâche, ne font pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage sur la satisfaction n'a été prévu.

**Considérations futures :** La norme de service est examinée tous les ans et est améliorée au fur et à mesure que les éléments du programme sont restructurés et remaniés. Pour 2007-2008, la formulation de la norme de service a été révisée en vue d'en améliorer la convivialité, et son titre a été reformulé « Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité ». Nous avons également élaboré une nouvelle norme à l'égard de l'exactitude du traitement des demandes de renseignements sur les prestations et les crédits.



\*En vigueur depuis 2003-2004

## Programmes de prestations

### Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous répondrons aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels avec les renseignements adéquats et traiterons avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 98 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Prestations canadiennes pour enfants</i> (T4114)</li> <li>Dépliant sur le crédit pour la TPS/TVH (RC4210)</li> <li>Avis de la PFCE, des provinces et des territoires et avis du crédit pour la TPS/TVH</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>
<b>Voie d'accès</b>	<b>Mode de prestation</b>
<p><b>Contexte :</b> Depuis août 1999, la Direction des programmes de prestations (DPP) a présenté des rapports sur divers projets d'assurance de la qualité qui ont permis de mesurer l'exactitude des réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits. Pour compléter la norme de service de rapidité d'exécution, nous avons mis en place une norme sur l'exactitude en 2007.</p> <p>La norme de service ne s'applique qu'aux demandes de renseignements qui sont traitées dans le cadre de la charge de travail liées aux prestations dans les Centres fiscaux. Bien que cette charge de travail traite principalement les demandes de renseignements écrites, certaines sont reçues en tant que renvois téléphoniques des Centres fiscaux. Dans ces cas, le Centre fiscal entre par voie électronique la demande de renseignements dans le système de Comptes de recette électronique (CRE), qui est ensuite traitée par la section des prestations pertinente du Centre d'appels.</p> <p><b>Rendement :</b> En 2007-2008, nous avons atteint l'objectif en répondant avec exactitude aux demandes de renseignements écrites 98 % du temps.</p> <p><b>Mécanismes de plainte et de recours :</b> Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables ne sont toujours pas satisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.</p> <p><b>Surveillance :</b> La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui est responsable de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé bonne, puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, et les représentants de l'assurance de la qualité des Centres fiscaux, qui aident à accomplir la tâche, ne font pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.</p> <p><b>Sondage sur la satisfaction :</b> Aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu.</p> <p><b>Considérations futures :</b> La norme de service est examinée tous les ans et est améliorée au fur et à mesure que les éléments du programme sont restructurés et remaniés.</p>	

Graphique non-affiché  
car aucunes données historiques ne  
sont disponibles aux fins de comparaison

## Programmes de prestations

### Validation et contrôle – Résultat de l'examen

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous nous engageons à nous assurer que le contribuable soit informé du résultat de notre examen dans un délai de 60 jours suivant la réception des renseignements demandés.</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 90 % du temps.</li> </ul>
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Prestations canadiennes pour enfants</i> (T4114)</li> <li>Dépliant sur le crédit pour la TPS/TVH (RC4210)</li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>

#### Voie d'accès



#### Mode de prestation



**Contexte :** Nous examinons un nombre important de comptes afin d'être crédibles dans le cadre des examens des bénéficiaires de prestations. Les examens peuvent comprendre les conditions d'admissibilité, la résidence ou l'état civil. Notre norme permet de mesurer la vitesse à laquelle nous sommes en mesure d'informer un particulier des résultats de notre examen sur une prestation ou d'un crédit.

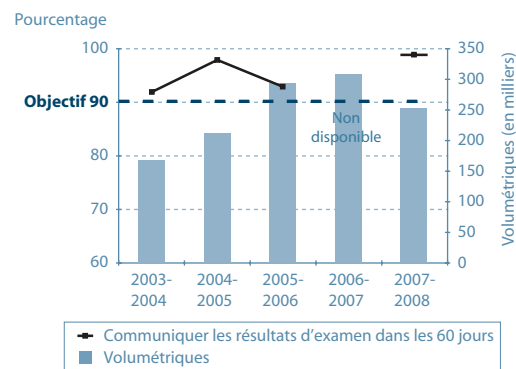
**Rendement :** Nous avons atteint ou dépassé cette norme de rapidité d'exécution pour chaque année pendant laquelle nous avons effectué un examen d'assurance de la qualité. Les résultats ne sont pas disponibles pour 2006-2007, car cet examen prévu pour mars 2007 a été retardé jusqu'en avril en raison d'une panne de système. Une augmentation de la performance en 2007-2008 pourrait être due à une baisse significative de volume.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables demeurent insatisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte effectué dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de réaliser de façon impartiale un dernier examen.

**Surveillance :** La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui sont responsables de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, et les représentants de l'assurance de la qualité des Centres fiscaux, qui aident à accomplir la tâche, ne font pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu.

**Considérations futures :** La norme de service est examinée tous les ans et est améliorée au fur et à mesure que les éléments du programme sont restructurés et remaniés.




\*En vigueur depuis 2003-2004; pour 2006-2007, les résultats n'étaient pas disponibles



## Programmes de prestations

### Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Période de pointe

<b>Norme de service :</b>	Nous nous engageons à traiter les T1013 reçus 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.	
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme 90 % du temps.</li> </ul>	
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant (T1013)</i></li> <li><i>Guide général d'impôt et de prestations</i></li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>	
<b>Voie d'accès</b>		<b>Mode de prestation</b>

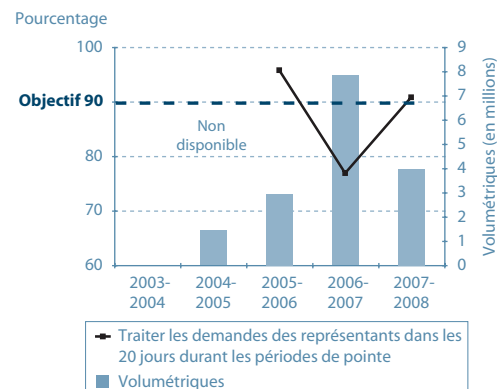
**Contexte :** Les contribuables peuvent autoriser ou annuler un représentant. Nous avons instauré une norme de rapidité d'exécution pour rendre exécutoire de telles directives et avons rendu compte à ce sujet pour la première fois dans le Rapport annuel 2004-2005. En 2005-2006, nous avons fourni séparément les données sur le rendement relativement à la rapidité à fournir ce service durant la période de pointe et en dehors de celle-ci.

**Rendement:** Nous avons respecté cette norme de rapidité d'exécution durant deux des trois dernières années. En 2006-2007, notre rendement a baissé, car nous avons connu une augmentation de demandes de 400 %. Cette situation était en grande partie attribuable à l'intérêt de tiers à l'utilisation du nouveau service en ligne « Représenter un client ». Nous avons pris une vaste gamme de mesures à l'égard de cette augmentation et nous prévoyons continuer d'atteindre notre objectif.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables demeurent insatisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si les contribuables demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte effectué dans le cadre de ce programme, ils pourront demander à l'ombudsman des contribuables de réaliser de façon impartiale un dernier examen.

**Surveillance :** La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui sont responsables de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, et les représentants de l'assurance de la qualité des Centres fiscaux, qui aident à accomplir la tâche, ne font pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu.



\*En vigueur depuis 2004-2005; pour 2004-2005 les résultats n'étaient pas disponibles

## Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Période de pointe (suite)

**Considérations futures :** Le service « Représenter un client » a été lancé dans le site Web de l'ARC en 2005-2006, et on peut y accéder par l'intermédiaire de Mon dossier en plus des autres modes offerts. Il permet aux représentants autorisés de s'authentifier, de s'inscrire et d'effectuer des opérations en ligne au nom de leurs clients. Des versions ultérieures permettront aux représentants d'accéder également aux renseignements sur les entreprises contribuables.




Dans le Plan d'entreprise 2007-2008, la norme a été renommée « Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (période de pointe) », puisque la norme s'applique à toutes les demandes, pas seulement à celles visées par les formulaires T1013 et représente mieux le service offert.

Depuis avril 2002, les programmes des prestations ont fait rapport sur divers projets d'assurance de la qualité qui mesuraient la précision du traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant. Afin de servir de complément à la norme sur la rapidité d'exécution, une norme sur la précision a été mise en oeuvre le 1<sup>er</sup> avril 2008.



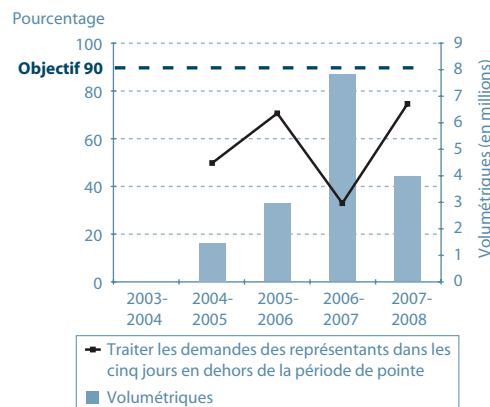
## Programmes de prestations

### Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – En dehors de la période de pointe

<b>Norme de service :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous allons traiter chaque T1013 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 à l'ARC.</li> </ul>		
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à respecter cette norme de rapidité d'exécution 90 % du temps.</li> </ul>		
<b>Communication de cette norme :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant (T1013)</i></li> <li><i>Guide général d'impôt et de prestations</i></li> <li>Site Web de l'ARC</li> </ul>		
<b>Mode d'accès</b>	 	<b>Mode de prestation</b>	

**Contexte :** Les contribuables peuvent autoriser ou annuler un représentant. Nous avons instauré une norme de rapidité d'exécution pour rendre exécutoire de telles directives et avons rendu compte à ce sujet pour la première fois dans le Rapport annuel 2004-2005. En 2005-2006, nous avons fourni séparément les données sur le rendement relativement à la rapidité à fournir ce service durant la période de pointe et en dehors de celle-ci.

**Rendement :** Nous n'avons pas atteint cette norme de rapidité d'exécution au cours des quatre dernières années. En 2004-2005, le faible taux de réussite a été attribuable à notre examen d'assurance de la qualité (c.-à-d. la surveillance) qui a eu lieu immédiatement après une interruption de travail : nous y avons constaté un arriéré de travail inhabituel, une situation qui n'était pas considérée comme représentative. En 2005-2006, notre rendement s'est beaucoup amélioré, mais nous étions encore loin de notre objectif. En 2006-2007, notre rendement a baissé de 33 % parce que nous avons connu une augmentation de demandes de 400 %. Cette situation était en grande partie attribuable à l'intérêt de tiers à l'utilisation du nouveau service en ligne « Représenter un client ». Nous avons constaté une amélioration en 2007-2008 après que l'ARC a pris une vaste gamme de mesures à l'égard de cette augmentation.



\*En vigueur depuis 2004-2005

**REMARQUE :** Le nombre total de formulaires T1013 reçus n'est pas réparti par traitement pendant la période de pointe et en dehors de celle-ci.

**Mécanismes de plainte et de recours :** Les utilisateurs du service qui n'obtiennent pas satisfaction par l'entremise des systèmes de règlement normaux peuvent accéder au Programme de résolution de problèmes. Si les contribuables demeurent insatisfaits d'un service offert par l'ARC, ils ont le droit de déposer une plainte officielle dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Les plaintes non réglées peuvent ensuite être présentées à l'ombudsman des contribuables pour qu'un dernier examen impartial soit effectué.

**Surveillance :** La Direction des programmes de prestations (DPP) rend compte de cette norme une fois par année dans le Rapport annuel de l'ARC. De plus, à la fin de chaque projet, les résultats sont envoyés par courriel à la direction de l'Administration centrale et de bureaux locaux qui sont responsables de la charge de travail. L'exactitude des renseignements fournis dans le cadre de notre surveillance est jugé « Bonne », puisque l'équipe de responsabilisation de la DPP, qui gère l'activité, et les représentants de l'assurance de la qualité des Centres fiscaux, qui aident à accomplir la tâche, ne font pas partie du circuit de travail. Cette équipe réalise l'examen final et produit le rapport.

## Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – En dehors de la période de pointe (suite)

**Sondages sur la satisfaction :** Aucun sondage sur la satisfaction n'est prévu.

**Considérations futures :** Le service « Représenter un client » a été lancé dans le site Web de l'ARC en 2005-2006, et on peut y accéder par l'intermédiaire de Mon dossier en plus des autres modes offerts. Il permet aux représentants autorisés de s'authentifier, de s'inscrire et d'effectuer des opérations en ligne au nom de leurs clients. Des versions ultérieures permettront aux représentants d'accéder également aux renseignements sur les entreprises contribuables.

Depuis avril 2002, les programmes des prestations ont fait rapport sur divers projets d'assurance de la qualité qui mesureraient la précision du traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant. Afin de servir de complément à la norme sur la rapidité d'exécution, une norme sur la précision a été mise en oeuvre le 1<sup>er</sup> avril 2008.

Dans le Plan d'entreprise 2007-2008, la norme a été renommée « Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (en dehors de la période de pointe) », puisque la norme s'applique à toutes les demandes, pas seulement à celles visées par les formulaires T1013 et représente mieux le service offert.

