





Normes de service de l'exercice en cours 2009-2010

Les normes de services externes déclarent publiquement le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de la part de l'ARC, dans des circonstances normales. L'ARC s'est engagée à élaborer, surveiller et faire rapport sur une série complète de normes de service dans les secteurs d'importance pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations.


























En prenant en compte le rendement antérieur et les attentes des utilisateurs de nos services, l'Agence établit des normes qui sont conçues pour être ambitieuses, réalisables en y mettant les efforts, mises en oeuvre à un coût abordable et qui ont un sens pour les utilisateurs des services. Les normes de service appuient l'engagement pris par l'ARC à l'égard de Canadiens en matière de transparence, de responsabilité de gestion et de prestation de services axés sur le citoyen.

Normes de service en vigueur en 2009-2010

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1) (Services de renseignements et d'information)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
1. Demandes de renseignements des particuliers – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de 2 minutes	80 %		
2. Demandes de renseignements des entreprises – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de 2 minutes	80 %		

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1) (Politique législative et affaires réglementaires)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
3. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans un délai de 2 minutes	80 %		
4. Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Dans un délai de 60 jours, en moyenne	100 %	 	 
5. Communication aux contribuables des interprétations techniques	Dans un délai de 90 jours, en moyenne	100 %	 	  
6. Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Dans un délai de 45 jours ouvrables	80 %		
7. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet dans un délai de 180 jours	85 %		
8. Modifications aux régimes de pension agréés	Neuf mois	80 %		
9. Cessation des régimes de pension agréés	Un an	85 %		
10. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %		
11. Fonds de revenus de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %		
12. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	85 %		

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
13. Rapports d'évaluation actuarielle	Neuf mois	80 %		
14. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	80 %		
15. Régimes de participation différée aux bénéfécies	Enregistrement dans un délai de 180 jours	80 %		
16. Régimes de participation différée aux bénéfécies	Modifications et cessations dans un délai de 270 jours (neuf mois)	80 %		

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
17. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Huit semaines	100 %		
18. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	Deux semaines	100 %		
19. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires (RPP) aux sociétés et aux clients de la TPS/TVH	Envoyé au plus tard le 18 ^e jour du mois	95 %		
20. Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites sur papier	De quatre à six semaines	100 %		
21. Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites au moyen de la TED, d'IMPÔTEL et d'IMPÔTNET	Deux semaines	100 %		
22. Traitement des déclarations des fiducies (T3)	Dans un délai de quatre mois	95 %		
23. Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Dans un délai de 90 jours	95 %		
24. Traitement des déclarations de TPS/TVH	30 jours	95 %		
25. Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)	Dans un délai de 60 jours	90 %		

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations (AP3)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
26. Traitement des demandes d'allégement pour les contribuables relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie	De quatre à six semaines	90 %		

Observation en matière de déclaration (AP4)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
27. Traitement des demandes de dérogation de l'application de l'article 105 du Règlement pour les non-résidents	30 jours	85 %		
Demande d'incitatifs fiscaux – RS&DE				
28. Demandes remboursables	120 jours	90 %		
29. Demandes non remboursables	365 jours	90 %		
30. Demandes remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	240 jours	90 %		
31. Demandes non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	365 jours	90 %		
Demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique et magnétoscopique				
32. Demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	90 %		
33. Demandes remboursables – vérifiées	120 jours	90 %		

Appels (AP5)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
34. Programme de solution de problèmes ¹	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	95 %		
35. Programme de solution de problèmes ¹	Résolution ou communication avec les contribuables dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %		
36. Lettre de premier contact pour les différends	30 jours	85 %		

¹ Auparavant associée à l'activité de programme Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1) (Services de renseignements et d'information)

Programmes de prestations (AP6)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
37. Prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %		
38. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours	98 %		
39. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, émettre un paiement, un avis ou une lettre	98 %		
40. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité	Répondre aux demandes écrites, et aux renvois d'appels provenant des centres d'appels dans un délai de 80 jours	98 %		

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
41. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes écrites, et aux renvois d'appels provenant des centres d'appels, avec les renseignements appropriés, et traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %		
42. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	Informé le bénéficiaire des résultats de notre examen dans un délai de 45 jours après la réception des renseignements demandés	90 %		
43. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Rapidité (période de pointe)	Dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception durant les périodes de pointe	90 %		
44. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Exactitude (période de pointe)	Traiter avec exactitude la demande et, le cas échéant, envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires	98 %		
45. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Rapidité (en dehors de la période de pointe)	Dans un délai de cinq jours ouvrables suivant leur réception en dehors des périodes de pointe	90 %		
46. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)	Traiter avec l'exactitude la demande et, le cas échéant, envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires	98 %		

Services internes (AP7)

Service	Norme de service	Objectif	Voie d'accès	Mode de prestation
47. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des clients et des contribuables	Dans un délai de 30 jours, en moyenne	100 %		