

Nos normes de service

Les normes de service externes indiquent publiquement le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. L'ARC s'engage à développer, surveiller et rendre-compte d'une série complète de normes de service dans des secteurs d'importance pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations ainsi qu'à établir des rapports à cet égard. Les normes de service appuient notre engagement envers les Canadiens pour ce qui est de la transparence, de la responsabilité de gestion et des services axés sur les citoyens.

Le respect constant des normes de service contribue à l'observation par les Canadiens des lois sur l'impôt et les prestations et soutient l'administration des programmes de l'ARC.

Gestion de nos normes de service

La direction établit des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie. Les objectifs sont fondés sur l'infrastructure et les réalités opérationnelles, le rendement antérieur, le degré de complexité du travail et les attentes des Canadiens. Par exemple, les normes relatives au traitement initial comportent généralement des délais plus courts et des objectifs supérieurs, alors que celles qui nécessitent un examen et une analyse plus approfondis comportent des délais plus longs et des objectifs inférieurs.

L'ARC continue d'examiner les possibilités de mettre en place de nouvelles normes de service en vue de suivre l'évolution de la technologie et des processus opérationnels, ainsi que de notre stratégie de prestation de services.

En 2010-2011, nous adopterons deux nouvelles normes de service. La première, soit le traitement des

demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance, offrira une plus grande certitude aux organismes de bienfaisance potentiels. La deuxième, soit les décisions de la TPS/TVH – demandes téléphoniques, viendra compléter la norme actuelle liée aux demandes de renseignements par écrit.

L'ARC est actuellement à examiner la gestion de sa charge de travail liée aux allègements pour les contribuables. La norme de service connexe, qui relève actuellement de l'activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3), fera aussi l'objet d'un examen, et on s'attend à ce que des modifications y soient apportées au cours des prochaines années.

Durant cette période, nous terminerons un examen complet dans le cadre duquel nous examinerons et analyserons le portefeuille des normes de service. Nous pourrons ainsi déterminer si l'ARC communique et surveille les bons services, et en rend compte, et si elle le fait d'une manière constructive et efficace pour les intervenants.

L'examen nous permettra aussi d'évaluer, entre autres choses, si nos normes actuelles sont axées sur les citoyens et de déterminer si de nouvelles normes devraient être mises en œuvre et si les normes existantes devraient être modifiées ou supprimées.

Établissement de rapports

En 2009-2010, nous disposerons au total de 46 normes de service. Vous trouverez un exemplaire du Rapport annuel de l'ARC au Parlement, qui comprend un rapport externe sur notre rendement global par rapport à nos normes de service, à l'adresse suivante : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

Les normes de service suivantes seront en vigueur en 2010-2011.

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Service	Norme	Objectif
1. Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %
2. Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %
3. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans un délai de deux minutes	80 %
4. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance	Examiner les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance et y répondre à la réception d'une demande dûment remplie, selon les normes établies	80 %
5. Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Dans un délai de 60 jours, en moyenne	100 %
6. Communication aux contribuables des interprétations techniques	Dans un délai de 90 jours, en moyenne	100 %
7. Décisions relatives à la TPS/TVH – Demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80%
8. Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande	80 %
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet dans un délai de 180 jours	85 %
10. Modifications aux régimes de pension agréés	Neuf mois	80 %
11. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %
12. Fonds de revenus de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %
13. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	85 %
14. Rapports d'évaluation actuarielle	Neuf mois	80 %
15. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	80 %
16. Régimes de participation différée aux bénéficiaires	Enregistrement dans un délai de 180 jours	80 %
17. Régimes de participation différée aux bénéficiaires	Modifications et cessations dans un délai de 270 jours	80 %

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Service	Norme	Objectif
18. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	en moyenne de huit semaines	100 %
19. Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	en moyenne de deux semaines	100 %
20. Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites sur papier	en moyenne de quatre à six semaines	100 %
21. Traitement des déclarations de revenus des particuliers (T1) produites par voie électronique	en moyenne de 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, des droits sur le bois d'œuvre 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	Dans un délai de 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 des déclarations (AP3)

Service	Norme	Objectif
26. Traitement des demandes d'allègement pour les contribuables relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie ¹	De quatre à six semaines	90 %

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

Observation en matière de déclaration (AP4)

Service	Norme	Objectif
Demandes d'incitatifs fiscaux – RS&DE		
27. Demandes remboursables	120 jours	90 %
28. Demandes non remboursables	365 jours	90 %
29. Demandes remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	240 jours	90 %
30. Demandes non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	365 jours	90 %
Demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique		
31. Demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	90 %
32. Demandes remboursables – vérifiées	120 jours	90 %

Appels (AP5)

Service	Norme	Objectif
33. Lettre de premier contact pour les différends	30 jours	85 %
34. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	95 %
35. Programme de solution de problèmes	Résolution ou communication avec les clients dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %

Programmes de prestations (AP6)

Service	Norme	Objectif
36. Prestation fiscale canadienne pour enfants – Demandes de téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %
37. 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 %
38. 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 %
39. 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 %
40. 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 %
41. 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 %
42. 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 %
43. 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 %
44. 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 la réception en dehors des périodes de pointe	90 %
45. Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)	Traiter avec exactitude la demande et, le cas échéant, envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires	98 %

Services internes

Service	Norme	Objectif
46. Demandes extérieures de données statistiques	47. Répondre aux demandes de données statistiques dans un délai moyen de 30 jours	100 %

Suppressions

L'ARC est résolue à élaborer des normes de service qui tiennent compte de son évolution et répondent aux changements dans son environnement opérationnel. Dans le cadre de ce processus d'examen continu, nous supprimerons trois de nos normes de service existantes pour l'exercice 2010-2011.

La première concerne à l'envoi mensuel d'un état des paiements provisoires (EPP). Au cours des dernières années, nous avons constaté une hausse du taux d'utilisation de la transmission électronique des déclarations et apporté d'importantes améliorations à Mon dossier d'entreprise. Ces améliorations ont eu un impact direct sur les services que nous offrons à nos clients d'entreprise et sur les modes par lesquels ces services sont requis. Les clients et leurs représentants peuvent maintenant accéder aux renseignements de leurs comptes, y compris leurs soldes, en ligne, dans Mon dossier d'entreprise, sept jours sur sept.

Compte tenu de la hausse importante du taux d'utilisation du mode de prestation électronique de services (Mon dossier d'entreprise) et de la baisse de l'utilité des EPP comme service de qualité, cette norme sera supprimée.

La deuxième, qui vise la cessation des régimes de pensions agréés (RPA), sera aussi supprimée cette année. De longues consultations avec l'industrie ont révélé que ce service continue d'être jugé de faible importance par rapport aux autres produits de RPA. Étant donné que cette norme n'ajoute aucune valeur au service, elle a été jugée inutile.

Nous demanderons l'approbation afin de supprimer la norme relative aux demandes de dispense de l'application de l'article 105 du Règlement. Ces dispenses se rapportent à des paiements versés à des non-résidents qui exercent un travail indépendant au Canada. L'ARC traite de nombreux différents types de demandes visant une diminution de la retenue d'impôt, y compris une dispense de la retenue prévue à l'article 105 du Règlement. L'ARC déterminera si une norme de service applicable à un plus large éventail de demandes de dispense de la retenue d'impôt serait appropriée et si l'on pourrait en rendre compte adéquatement. L'ARC continuera de traiter les demandes de dispense de l'application de l'article 105 du Règlement avant la date de service, ou la date du premier paiement dans les cas où elle reçoit la documentation complète 30 jours avant ces dates.

Normes de service en cours d'élaboration

L'ARC demeure déterminée à améliorer le service et à l'engagement à des normes de service appropriées. Les développements prévus pour 2010-2011 à 2012-2013 sont les suivants :

Activité de programme	Norme de service	Objectif proposé
Aide aux contribuables et aux entreprises (Politique législative et affaires réglementaires)	Organismes de bienfaisance – Répondre aux demandes écrites dans un délai de quatre mois	90 %
	Produits spécialisés – Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation de produits spécialisés dans un délai de 60 jours civils. Cette norme combinerait les régimes d'épargne-retraite, les fonds de revenu de retraite et les régimes d'épargne-études.	À déterminer
	Régimes de participation différée aux bénéfices – Cette norme combinerait l'agrément dans un délai de 180 jours et les modifications et cessations dans un délai de 270 jours.	80 %
Aide aux contribuables et aux entreprises (Demandes de renseignements et service d'information)	Demandes de renseignements téléphoniques du Bureau d'aide des services électroniques	À déterminer
	Demandes de renseignements téléphoniques sur le crédit pour la taxe sur les produits et services (CTPS)	À déterminer
Appels	Demandes de renseignements, plaintes liées au service de l'ARC – accusé de réception de la plainte dans un délai de deux jours, communication avec le contribuable dans un délai de 15 jours et règlement de la plainte dans un délai de 30 jours	90 %
	Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour achever le traitement des différends relatifs à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE	À déterminer