



Évaluation du centre d'appels de l'ARC

2017

Évaluation du centre d'appels de l'ARC, 3^e édition

Nouvelle évaluation FCEI du service fourni par l'ARC aux PME

Aaron Van Tassel, stagiaire, Affaires législatives

Le respect de la réglementation fiscale canadienne est l'un des aspects les plus complexes et les plus laborieux de l'exploitation d'une entreprise. Le centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est une ressource indispensable pour les propriétaires de petites et moyennes entreprises (PME). Il doit donc leur offrir un service à la clientèle de haute qualité afin de les aider à remplir leur déclaration de revenus correctement et à temps. Le présent rapport offre un aperçu du niveau de service reçu par de nombreuses entreprises qui communiquent avec l'ARC. Il accorde à son centre d'appels une **note globale de C-**, la plus faible depuis que la FCEI a commencé à faire cette évaluation (2010). On constate une amélioration de la responsabilité des agents, mais leur niveau de professionnalisme, les normes de service et l'accessibilité ont régressé.

Introduction

Le centre d'appels de l'ARC offre un service essentiel aux chefs de PME. Ces derniers comptent effectivement sur les agents de l'ARC pour résoudre leurs plus importants problèmes de taxes et d'impôts. Un retard ou une erreur dans leur dossier d'impôt peut entraîner de lourdes conséquences. Il est donc crucial qu'ils puissent parler rapidement à un agent de l'ARC et recevoir des renseignements fiables.

Le présent rapport évalue le niveau de service que l'ARC offre aux propriétaires d'entreprise. Dans le régime fiscal actuel du Canada, même le fiscaliste le plus chevronné ne s'y retrouve pas sans peine. Étant donné ce haut degré de complexité, nous comprenons qu'il peut être difficile pour un agent de l'ARC de traiter rapidement un problème fiscal épineux et d'offrir la réponse la plus adéquate.

Nous nous réjouissons de constater que, dans le budget fédéral de 2016, le gouvernement a déclaré son intention de revoir la législation fiscale fédérale. Pour nous, la simplification de ces lois tient une place importante dans l'allègement du fardeau fiscal des PME.

« L'ARC doit répondre aux appels. C'est de pire en pire depuis quelques années. Quand on appelle, c'est toujours occupé. L'ARC a besoin de plus de personnel et son site Web doit être plus facile à utiliser. Mais, avant tout, il faut PLUS D'AGENTS POUR RÉPONDRE AU TÉLÉPHONE! »

Membre FCEI, Saskatchewan

C'est la troisième fois que la FCEI évalue le centre d'appels de l'ARC. Le premier examen a eu lieu en 2010 et le deuxième, en 2012. Cette année, la FCEI a constaté certaines améliorations du service, en particulier le fait que presque tous les agents de l'ARC communiquent leur nom et leur numéro d'identification au début des appels. Notre évaluation de 2012 avait confirmé qu'il s'agissait d'une pratique courante, et le fait qu'elle soit toujours en vigueur est une bonne nouvelle.

Malgré ces améliorations, certains aspects du service de l'ARC se sont détériorés depuis 2012. Par exemple, en 2016, il a été impossible de parler à un agent dans 28 % des cas, soit une augmentation de 40 % par rapport à 2012 où 20 % des appels n'avaient pas permis de parler à un agent.

Méthodologie

Pour l'évaluation 2016 du centre d'appels de l'ARC, le niveau de service a été mesuré à l'aide de cinq indicateurs. Les enquêteurs de la FCEI qui ont communiqué avec l'ARC devaient évaluer plusieurs facteurs : la possibilité d'entrer en communication avec un agent, le temps de mise en attente, l'exactitude des renseignements, la responsabilité et le professionnalisme des agents.

Les appels d'évaluation ont été effectués en juin et en juillet 2016. Le présent rapport repose sur 224 appels, contre 145 pour l'édition de 2012 et 85 pour celle de 2010. Quatre questions normalisées ont été posées :

1. *Comment doit-on appliquer la TPS/TVH lorsqu'on fournit un service à un client d'une autre province?*
2. *Comment peut-on établir si un membre de la famille qui travaille dans l'entreprise est admissible à l'assurance-emploi?*
3. *Est-ce que l'Initiative relative aux agents de liaison s'apparente à une vérification? Est-ce que le Programme des divulgations volontaires sans pénalité est toujours en vigueur au cas où une erreur serait détectée?*
4. *Pendant combien de temps un chef d'entreprise doit-il conserver ses dossiers d'impôt avant de pouvoir les détruire?*

Afin de pouvoir comparer les résultats d'une édition à l'autre, l'évaluation 2016 repose sur les mêmes questions que précédemment, à l'exception de la question 3 qui vise à évaluer l'efficacité de l'ARC quand il s'agit de renseigner ses employés sur les programmes récents.

Les enquêteurs de la FCEI devaient indiquer dans leurs notes :

- S'ils avaient été en mesure d'accéder au centre d'appels.
- Le nombre de minutes pendant lesquelles ils avaient dû patienter.
- Le nom de l'agent, son numéro d'identification et son lieu de travail.
- Le degré d'exactitude de la réponse fournie par l'agent et si on leur avait donné un lien vers un site Web pouvant confirmer les renseignements obtenus au téléphone.
- Leur évaluation du niveau de professionnalisme de l'agent (évaluation du service : « bon », « passable » ou « médiocre »).
- S'ils avaient eu de la difficulté à comprendre ce que disait l'agent.

Pour refléter la proportion approximative d'appels que reçoit l'ARC en français, 25 % des appels de la FCEI se sont déroulés dans cette langue.

Si les lignes étaient occupées, les appelants devaient suivre la règle des « trois fautes », c'est-à-dire qu'après trois essais dans un délai de 30 minutes, ils devaient considérer l'appel comme terminé et indiquer qu'ils n'avaient pas été en mesure d'accéder au centre d'appels de l'ARC.

Afin de nous assurer que nos appels ne provenaient pas tous de la même source, 17 employés de la FCEI de partout au Canada ont été mis à contribution. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'appels effectués par province.

Province	Nombre	Pourcentage
Colombie-Britannique	0	0 %
Alberta	4	1,8 %
Saskatchewan	10	4,5 %
Manitoba	11	4,9 %
Ontario	127	56,7 %
Québec	48	21,4 %
Nouveau-Brunswick	12	5,4 %
Île-du-Prince-Édouard	0	0 %
Terre-Neuve-et-Labrador	12	5,4 %
Nouvelle-Écosse	0	0 %

L'évaluation

En juin et en juillet 2016, la FCEI a fait 224 appels au service d'assistance téléphonique de l'ARC afin d'évaluer le niveau de service offert et de vérifier l'exactitude des réponses données par les agents.

Enjeu	Résultats 2010	Note 2010	Résultats 2012	Note 2012	Résultats 2016	Note 2016
Entrer en communication avec un agent	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, la FCEI a fait 85 appels au centre d'appels de l'ARC. Dans 14 % des cas, il a fallu appeler plus d'une fois parce que les lignes étaient occupées, et 6 % des appels ont été abandonnés. Dans 5 % des cas, l'appel a été interrompu au cours de la conversation avec l'agent. En tout, 11 % des appels à l'ARC n'ont pu être effectués ou terminés. 	D	<ul style="list-style-type: none"> En 2012, la FCEI a fait 145 appels au centre d'appels de l'ARC. Dans 25 % des cas, il a fallu appeler plus d'une fois parce que les lignes étaient occupées, et 17 % des appels ont été abandonnés. Dans 3 % des cas, l'appel a été interrompu au cours de la conversation avec l'agent. En tout, 20 % des appels à l'ARC n'ont pu être effectués ou terminés. 	D-	<ul style="list-style-type: none"> En 2016, la FCEI a fait 224 appels au centre d'appels de l'ARC. Dans 32 % des cas, il a fallu appeler plus d'une fois parce que les lignes étaient occupées, et 28 % des appels ont été abandonnés. Dans 2 % des cas, l'appel a été interrompu au cours de la conversation avec l'agent. En tout, 30 % des appels à l'ARC n'ont pu être effectués ou terminés. 	F
Temps de mise en attente	<ul style="list-style-type: none"> La durée moyenne de mise en attente était de 2 minutes. Le temps d'attente maximum a été de 15 minutes. 	B+	<ul style="list-style-type: none"> Sur son site Web, l'ARC dit qu'elle entend répondre aux appels reçus dans un délai de 2 minutes. La durée moyenne de mise en attente était de 3 minutes. Le temps d'attente maximum a été de 30 minutes. 	C+	<ul style="list-style-type: none"> Sur son site Web, l'ARC dit qu'elle entend répondre aux appels reçus dans un délai de 2 minutes. La durée moyenne de mise en attente était de 2 minutes. Le temps d'attente maximum a été de 15 minutes. 	B+

Exactitude de l'information	<ul style="list-style-type: none"> Dans 21 % des cas, l'agent a donné des renseignements incorrects ou incomplets. 	D	<ul style="list-style-type: none"> Seulement 116 des 145 appels ont permis de parler à un agent. 76 % des appelants qui ont parlé à un agent ont obtenu des renseignements exacts. Dans 24 % des cas, l'agent a donné des renseignements incomplets (13 %) ou incorrects (11 %) 	D	<ul style="list-style-type: none"> Seulement 157 des 224 appels ont permis de parler à un agent. Dans 69 % des cas, l'agent qui a répondu a donné des renseignements exacts. Dans 31 % des cas, l'agent a donné des renseignements incomplets (23 %) ou incorrects (8 %) 	D-
Responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> Seulement 50 % des agents ont fourni leur numéro d'identification – d'autres ont refusé de le donner ou ont déclaré qu'ils n'en avaient pas. 	D	<ul style="list-style-type: none"> Presque tous les agents de l'ARC ont communiqué leur nom, leur lieu de travail et leur numéro d'identification sans que l'appelant les leur demande. Dans quelques cas seulement, l'agent était réticent à fournir son numéro d'identification et ne l'a fait que lorsque l'appelant l'a demandé. On constate un net accroissement de la responsabilité des agents depuis 2010. 	A-	<ul style="list-style-type: none"> Presque tous les agents de l'ARC ont communiqué leur nom, leur lieu de travail et leur numéro d'identification sans que l'appelant les leur demande. On constate un net accroissement de la responsabilité des agents depuis 2010, ce dont la FCEI se réjouit. 	A+
Professionalisme de l'agent	<ul style="list-style-type: none"> 67 % des appels ont reçu la note « bon », 20 % « passable » et 7 % « médiocre ». 	B	<ul style="list-style-type: none"> 64 % des appels ont reçu la note « bon », 25 % « passable » et 11 % « médiocre ». 	C	<ul style="list-style-type: none"> Le service offert par l'agent a été jugé « bon » dans 59 % des cas. Il a été jugé « passable » dans 31 % des cas et « médiocre » dans 10 % des cas. 	C-
NOTE GLOBALE		C-		C-		C-

Résultats détaillés

La FCEI accorde au centre d'appels de l'ARC une **note globale de C-**. Ce résultat est constant depuis que la FCEI a commencé à faire cette évaluation en 2010. On constate une amélioration de la responsabilité des agents et une réduction du temps d'attente, mais le niveau de professionnalisme, les normes de service et l'accessibilité ont régressé.

Entrer en communication avec un agent

Il est arrivé à de trop nombreuses reprises que les enquêteurs de la FCEI ne parviennent pas à parler à un agent. Ils pouvaient

« L'ARC doit s'assurer d'être joignable par téléphone, car c'est parfois impossible de parler à un agent. Quand j'ai des questions précises, je préfère parler à quelqu'un. »

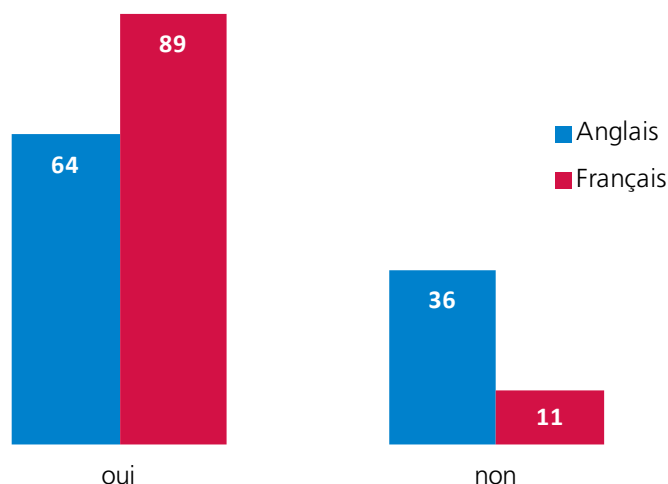
Membre FCEI, Territoires du Nord-Ouest

faire un maximum de trois essais en 30 minutes, mais le nombre de tentatives où la ligne était occupée n'a pas été enregistré. Cependant, pour 28 % des 224 appels, ils n'ont pas pu entrer en communication avec un agent. Ce taux de succès de seulement 72 % constitue une baisse sensible depuis 2012, 83 % des appels ayant abouti cette année-là. Comme les propriétaires d'entreprise comptent sur le centre d'appels de l'ARC pour obtenir des renseignements en matière de taxes et d'impôt, il est important d'augmenter le taux de réponse.

En répartissant les appels selon la langue, on constate que les personnes utilisant le service en français avaient plus de chances de parler à un agent que celles qui s'adressent au service en anglais. Les taux de succès ont été respectivement de 89 % et de 64 % (Figure 1).

Figure 1

Accès au centre d'appels de l'ARC, par langue (% d'appels)

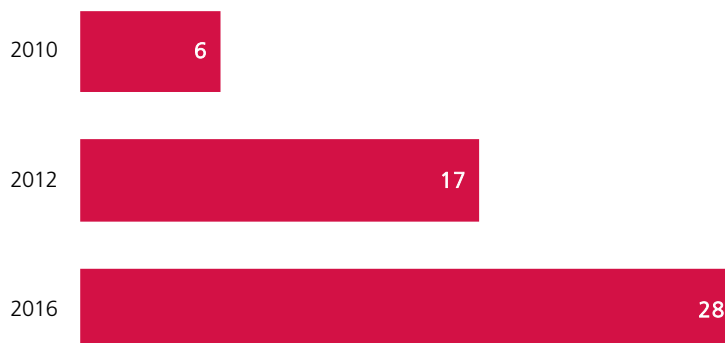


Selon la norme de service de l'ARC, le temps d'attente maximum doit être de deux minutes pour 80 % des appels¹. Selon notre étude, les appelants ont dû patienter en moyenne deux minutes. La norme n'a cependant pas été respectée puisque seulement 70 % des enquêteurs ont pu parler à un agent dans un délai de deux minutes ou moins. Le temps d'attente maximum enregistré a été de 15 minutes.

Lorsque les propriétaires de PME appellent l'ARC, ils doivent être traités avec respect et courtoisie. Notre capacité à évaluer ce paramètre est cependant limitée par le grand nombre d'appels qui n'ont pas été pris par un agent. Pour ce critère, le taux a bondi de 6 % à 28 % depuis la première évaluation, en 2010 (Figure 2). C'est préoccupant, car comme de nombreux propriétaires de PME ne disposent souvent que de peu de temps, ils ont besoin d'obtenir des renseignements rapidement. Bon nombre d'entre eux n'ont ni la possibilité ni le temps d'appeler l'ARC plusieurs fois pour parler à un agent.

Figure 2

Appels sans réponse de la part d'un agent, par année (% des réponses)



Source : FCEI, résultats basés sur 224 appels faits par la FCEI à l'ARC en juin et en juillet 2016, 145 appels faits par la FCEI à l'ARC en juin et en juillet 2012, et 85 appels faits par la FCEI à l'ARC en juin et en juillet 2010.

1. <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/stndrds/2016-2017/srv-stdrds-bsnss-16-17-fra.html#bs1>

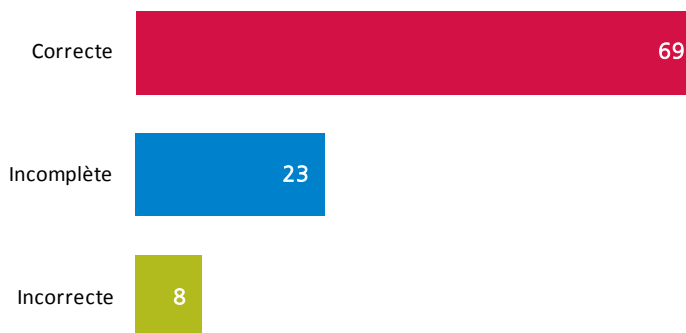
Nous saluons l'ARC pour avoir atteint son objectif en bonne partie, mais nous lui demandons tout de même de continuer d'améliorer son service pour mieux aider les chefs d'entreprise.

Exactitude des renseignements

Dans l'ensemble, lorsque nous avons réussi à parler à un agent, nous avons obtenu des réponses correctes dans seulement 69 % des cas (Figure 3). Ce résultat représente une baisse par rapport à 2012 où le taux était de 76 %. Cet écart s'explique en partie par l'augmentation du nombre de cas dans lesquels il a été impossible de parler à un agent. En 2012, ce pourcentage s'élevait à 20 %, alors qu'en 2016, il a atteint 30 %. L'ARC doit donc améliorer l'accessibilité de son service et faire en sorte que les chefs d'entreprise puissent parler à un agent au besoin.

Figure 3

La réponse que l'agent de l'ARC vous a fournie était-elle correcte, incorrecte ou incomplète? (% des appels qui ont permis de parler à un agent)



Les réponses des agents ont été incomplètes dans 23 % des cas et incorrectes dans 8 % des cas. Par rapport à 2012, le nombre de réponses incomplètes a fait un bond important (il était de 13 % en 2012) et les réponses incorrectes ont légèrement diminué (11 % en 2012).

La diminution du nombre de réponses incorrectes est encourageante. Par ailleurs, la solution au problème des réponses incomplètes consisterait sans doute à diriger les clients vers le site Web de l'ARC où ils pourraient obtenir une réponse complète.

Responsabilité

En 2012, nous avons constaté que la majorité des agents commençaient les appels en donnant leur nom et leur numéro d'identification. Nous sommes heureux de voir que c'est devenu une politique permanente.

En 2016, presque tous les agents ont indiqué leur nom et leur numéro d'identification au début de l'appel. Cependant, ils parlaient souvent trop vite pour que les enquêteurs puissent noter ces renseignements. Afin d'accroître la responsabilité, l'ARC devrait s'assurer que ses agents s'identifient clairement.

Professionalisme de l'agent

Lorsque l'appelant est parvenu à parler à un agent, le service a été considéré comme « bon » dans seulement 59 % des cas. Cela représente une baisse par rapport à 2012, 64 % des appels ayant été jugés bons cette année-là². La qualité du service a été jugée « passable »,

« Les agents de l'ARC vous débitent leur numéro d'identification à la vitesse de l'éclair. Cette information ne sert à rien si je ne suis pas capable de la noter pour pouvoir demander des comptes plus tard. »

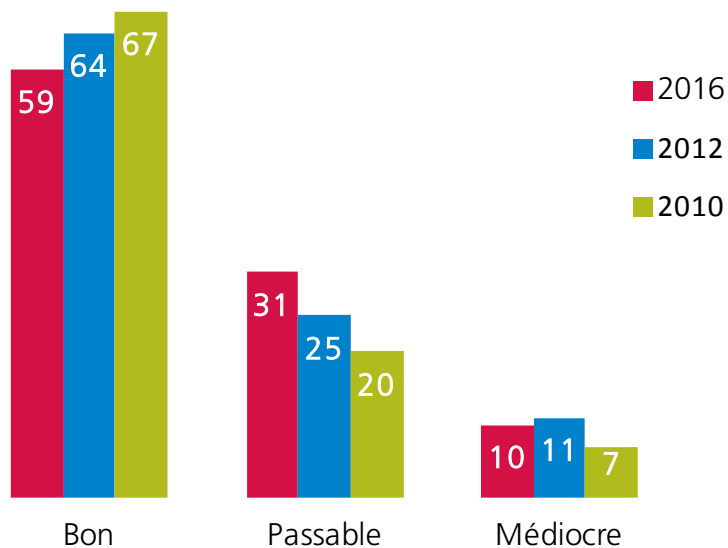
Membre FCEI, Colombie-Britannique

2. Dans nos précédents rapports, nous avons inclus les appels qui n'avaient pas permis de parler à un agent dans l'évaluation des critères « exactitude de l'information » et « professionnalisme de l'agent ». Dans le présent rapport, nous n'avons tenu compte que des appels qui ont permis de parler à un agent. Afin d'obtenir des données comparatives exactes, nous avons fait de même pour les résultats des sondages précédents.

c'est-à-dire acceptable, dans 31 % des cas, et « médiocre » dans 10 % des cas (Figure 4). L'ARC devrait donc continuer à améliorer le professionnalisme de ses agents et veiller à ce qu'ils entretiennent une relation positive avec les propriétaires de PME.

Figure 4

Comment évaluez-vous le niveau de professionnalisme de l'agent? (% des appels qui ont permis de parler à un agent)



La majorité des agents ont fait de leur mieux pour répondre à nos questions. Toutefois, certains ont fait peu d'efforts pour donner des explications claires et exactes. Des agents se sont contentés de lire l'information affichée dans le site Web de l'ARC, alors que d'autres nous ont redirigés vers le site sans fournir de réponse verbale. Le personnel de l'ARC devrait plutôt offrir des renseignements clairs et concis et s'assurer que l'appelant saisit bien la réponse en donnant des exemples.

Les agents devraient aussi prendre le temps nécessaire pour s'assurer que les chefs de PME qui les appellent comprennent bien les renseignements qu'ils leur ont donnés. Le centre d'appels de l'ARC a été mis sur pied pour aider les entreprises à s'en sortir avec les taxes et les impôts, mais vu le volume élevé d'appels que l'ARC reçoit, ses agents peuvent parfois donner l'impression de vouloir faire vite. Un entrepreneur qui ne comprend pas bien la réponse d'un agent risque vraiment de faire des erreurs en remplissant sa déclaration de revenus. Il est donc important que le personnel de l'ARC prenne le temps de demander aux appelants s'ils ont bien compris les renseignements fournis et qu'il réponde à toute autre question qu'ils pourraient avoir.

« Il y a du bon et du moins bon dans ce que j'ai vécu avec l'ARC. Les agents sont plutôt sympathiques, mais le problème, c'est qu'il y en a un qui vous dit une chose, un autre qui hésite et un troisième qui répond carrément autre chose. C'est inacceptable. »

Membre FCEI, Ontario

Recommandations

Dans sa dernière évaluation du centre d'appels de l'ARC, la FCEI avait formulé trois recommandations :

- Continuer de développer *Mon dossier d'entreprise* et s'assurer que les agents communiquent sans hésiter leur nom et leur numéro d'identification.
- Améliorer l'accessibilité en réduisant les cas de ligne occupée.
- Améliorer le service à la clientèle en établissant des normes de service plus rigoureuses et en offrant davantage de formation aux agents.

La FCEI est ravie des progrès réalisés par l'ARC, mais de nombreux aspects doivent encore être améliorés. Elle formule donc les recommandations suivantes :

1. Améliorer l'accessibilité

- ▶ Réduire les cas de ligne occupée en faisant appel à diverses technologies pour aider les agents de l'ARC à répondre aux demandes de renseignements de manière plus efficace et précise.
- ▶ Encourager les propriétaires d'entreprise à envoyer leurs questions par le biais de *Mon dossier d'entreprise* afin de réduire le nombre d'appels au service d'assistance de l'ARC.
- ▶ Rendre le site Web de l'ARC plus convivial pour que l'information y soit facilement accessible, et présenter des descriptions des règlements fiscaux qui soient claires, concises et rédigées dans un langage simple.

2. S'assurer que les agents indiquent les liens vers les pages du site Web de l'ARC contenant l'information pertinente

- ▶ Afin que les appelants comprennent les réponses et puissent disposer d'une référence écrite, les agents devraient, lorsque c'est possible, les diriger vers la page Web pertinente au besoin.

3. Améliorer la formation du personnel du centre d'appels de l'ARC et renforcer la norme de service

- ▶ Faire en sorte que le personnel ait les connaissances et la capacité requises pour fournir des renseignements exacts. Les agents de l'ARC devraient être en mesure de fournir des exemples et des conseils aux appelants.
- ▶ Renforcer la norme de service pour que 90 % des appels soient traités en deux minutes ou moins. La norme actuelle, qui est de 80 %, permet qu'un appelant sur cinq reçoive un service de moindre qualité. Ce renforcement diminuerait le taux de réponses inexacts. La FCEI espère également qu'une telle mesure inciterait l'ARC à faire plus d'efforts pour offrir le service que le public et les PME méritent de la part de l'organisme qui perçoit leurs impôts.