

QUATRIÈME ÉDITION

ÉVALUATION DU CENTRE D'APPELS DE L'ARC

FCEI

FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE

En affaires pour vos affaires.

Janvier 2020

À PROPOS DE LA FCEI

La FCEI (Fédération canadienne de l'entreprise indépendante) est le plus grand regroupement de PME au pays, comptant 110 000 membres dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions. Elle vise à augmenter les chances de succès des PME en défendant leurs intérêts auprès des gouvernements, en leur fournissant des ressources personnalisées et en leur offrant des économies exclusives.

Pour en savoir plus : fcei.ca/recherche.

À PROPOS DES AUTEURS

Tina Barton,
stagiaire en politiques publiques et en
entrepreneuriat, FCEI

Tina Barton a été, durant l'été 2019, stagiaire en politiques publiques et en entrepreneuriat dans le cadre du programme de stages FCEI-Banque Scotia. Elle a dirigé la rédaction de la 4^e édition de l'Évaluation du centre d'appels de l'ARC et y a contribué. Passionnée par le développement des économies locales, la réussite des petites entreprises et l'économie durable, elle a obtenu récemment sa maîtrise en développement économique et en innovation à l'Université de Waterloo. Elle est également titulaire d'un baccalauréat en science politique et en littérature anglaise de l'université Victoria à Wellington et d'un diplôme en journalisme de l'université Massey, en Nouvelle-Zélande. Son stage à la FCEI lui a été très profitable puisqu'elle a eu un accès privilégié au quotidien des entrepreneurs et a pu participer à des recherches originales et présenter les points de vue des PME au gouvernement fédéral.

Michelle Auger,
gérante des dossiers et projets nationaux à la FCEI

En tant que gérante des dossiers et projets nationaux au bureau d'Ottawa de la FCEI, Michelle Auger est chargée de faire des recommandations sur les questions liées aux politiques opérationnelles qui préoccupent les PME, notamment concernant les taxes et impôts, les normes de travail et d'emploi, le commerce, l'approvisionnement et l'immigration. Depuis qu'elle s'est jointe à la FCEI en 2015, Michelle a contribué à aider des centaines de propriétaires de PME à résoudre des problématiques fédérales complexes. Elle a entretenu des relations de travail efficaces avec des intervenants clés au sein du gouvernement fédéral et d'autres organismes externes afin de faciliter la résolution des problèmes et d'améliorer les services aux PME. Elle a également dirigé plusieurs initiatives nationales de portées diverses, notamment des projets sur la planification de la relève, la paperasserie, la sensibilisation à la fraude, la santé mentale et le bien-être ainsi que la santé et la sécurité au travail. Michelle est titulaire d'un baccalauréat avec distinction en sciences sociales de l'Université d'Ottawa et a récemment terminé un programme de certificat en gestion de projets.



Table des matières

Sommaire.....	1
Introduction	2
Méthodologie.....	3
Évaluation	5
Résultats détaillés.....	10
Mise en relation avec un agent	10
Appels bloqués.....	11
Exactitude des réponses.....	12
Clarté de l'information	15
Évaluation du contenu Web	17
Responsabilité	20
Professionnalisme de l'agent	20
Recommandations.....	22
Annexe.....	25



Sommaire

La réglementation fiscale est fréquemment citée par les propriétaires d'entreprise comme l'une de leurs obligations les plus exigeantes et laborieuses¹. Outre le fardeau administratif qu'elle représente, les conséquences en cas de non-conformité peuvent coûter cher et même forcer certaines entreprises à fermer leurs portes. C'est pourquoi il est essentiel que les propriétaires d'entreprise aient accès à l'information et au soutien dont ils ont besoin pour bien gérer leurs taxes et impôts.

C'est la quatrième fois que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) évalue la ligne de renseignements pour les entreprises du centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'an dernier, l'Agence a remplacé son système téléphonique afin de combler certaines lacunes. Depuis ce changement, il est plus rare que la ligne soit occupée ou que l'appel soit coupé. Cependant, le temps d'attente moyen pour parler à un agent est beaucoup plus long par rapport aux années précédentes (quinze minutes, au lieu de deux, pour parler à un agent de première ligne, et environ une heure pour joindre un agent principal). Le temps d'attente le plus long a été de 40 minutes pour parler à un agent de première ligne (l'appelant a fini par raccrocher, ce qui laisse croire qu'il aurait pu attendre encore plus longtemps), et de 2 heures pour parler à un agent principal. Avant, le temps d'attente le plus long était de 15 minutes. Par conséquent, le pourcentage d'appels non résolus a augmenté par rapport aux années précédentes dans la mesure où nos appelants ne pouvaient patienter des heures au téléphone, ce qui correspond à la réalité des propriétaires de PME. L'attente excessive au téléphone coûte cher aux entrepreneurs, surtout si cela les empêche d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Le fait de ne pas pouvoir obtenir d'information sur l'admissibilité aux crédits, sur les possibilités d'économiser de l'argent ou encore sur comment se conformer aux exigences pour éviter de recevoir une amende peut potentiellement perturber le fonctionnement d'une entreprise.

Le rapport de cette année comprend, pour la première fois, des indicateurs pour évaluer l'exactitude et la lisibilité du contenu des pages Web suggérées par les agents. Bien que les notes soient, en général, plus positives que négatives, il est possible de les améliorer en simplifiant le langage, en s'assurant que les pages Web contiennent toute l'information clé qu'un propriétaire d'entreprise doit connaître, et en insérant plus de renvois vers des renseignements complémentaires. Cette année, nous avons attribué à l'ARC la note globale de D.

1 FCEI, sondage sur la réglementation et la paperasserie, 7 823 répondants, septembre 2017.



Introduction

Les petites et moyennes entreprises (PME) jouent un rôle majeur dans l'économie canadienne, car elles emploient 90 % des travailleurs du secteur privé (10,7 millions de personnes)². Le centre d'appels de l'ARC offre aux propriétaires de PME un service essentiel via la ligne de renseignements pour les entreprises qui leur permet d'être conseillés par des agents sur des questions d'ordre fiscal. Si les chefs d'entreprise reçoivent des renseignements erronés, ils s'exposent à de lourdes conséquences et à des amendes salées en cas de non-conformité. Il s'agit d'un enjeu important parce que le fardeau associé à l'impôt et à la conformité figure parmi les principales préoccupations régulièrement citées par les PME³.

La ligne de renseignements pour les entreprises de l'ARC reçoit plus de huit millions d'appels par année⁴. La FCEI l'évalue depuis 2010 et elle travaille avec l'ARC pour l'aider à améliorer ses services aux entreprises. En 2017, année de publication de notre dernier rapport, le vérificateur général du Canada avait exprimé son mécontentement à l'égard du nombre d'appels qui n'ont pas abouti ou ont été bloqués (54 %) sur les lignes de renseignements pour les particuliers et les entreprises⁵. Depuis, l'ARC a migré vers un nouveau système téléphonique qui permet à pratiquement tous les appelants de joindre la ligne de renseignements pour les entreprises sans recevoir de signal occupé. C'est la première fois que ce nouveau système téléphonique est évalué dans l'un de nos rapports.

2 Statistique Canada, *Enquête sur la population active et calculs d'ISDE*, cité dans Innovation, Sciences et Développement économique Canada (2019), *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*. Sur Internet : <https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/h_03090.html#point2-1>.

3 FCEI, sondage *Les opinions de nos membres* n° 83, 13 951 répondants, décembre 2018.

4 Agence du revenu du Canada (2018), *Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018 : Impôt*. Sur Internet : <<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement/2017-2018-rapport-sur-les-resultats-ministeriels/impot.html#pg19>>.

5 Vérificateur général du Canada, à l'intention du Parlement du Canada (2017), *Rapport 2 - Les centres d'appels - Agence du revenu du Canada*. Sur Internet : <http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201711_02_f_42667.html>.



Méthodologie

Dans le cadre de l'Évaluation du centre d'appels de l'ARC de 2019, 200 appels ont été effectués entre le 3 et le 28 juin 2019, par rapport à 224 en 2016, à 145 en 2012 et à 85 en 2010. Les appelants utilisaient tour à tour quatre scénarios, présentés comme la raison de leur appel à l'ARC. Ils évaluaient d'abord s'ils pouvaient accéder au centre d'appels, puis le temps d'attente avant qu'on leur réponde. Ils notaient ensuite l'information orale et écrite fournie par l'agent, ainsi que son attitude et l'exactitude de sa réponse.

Comme par le passé, il y avait quatre scénarios. Deux ont été répétés par souci d'uniformité (TPS/TVH et assurance-emploi), et deux ont été ajoutés (déduction pour amortissement et allocation pour frais d'automobile). Les nouveaux scénarios portaient sur de l'information mise à jour récemment et des modifications de la réglementation afin de vérifier si les agents en avaient été informés et s'ils étaient en mesure de fournir aux entreprises des renseignements à jour. Nous reconnaissons que les quatre scénarios sélectionnés pour l'évaluation ne reflètent pas exactement la globalité des questions reçues sur la ligne de renseignements aux entreprises, mais c'est le type de questions qui peuvent avoir de lourdes conséquences pour les propriétaires de PME si les agents de l'ARC n'y répondent pas correctement. Les scénarios étaient ainsi tous inspirés de questions fréquemment posées aux conseillers de la FCEI qui sont chargés de répondre aux demandes de renseignements des membres FCEI concernant la conformité aux règlements de l'ARC.

Voici les scénarios de 2019 :

1. Quelles sont les règles entourant l'application de la TPS ou de la TVH pour une société de conseil qui souhaite offrir des services dans tout le pays?
2. Je crois comprendre que si un propriétaire d'entreprise embauche son fils ou sa fille, il pourrait ne pas être tenu de percevoir la cotisation à l'assurance emploi (AE). Est-ce exact? Quelle est la marche à suivre dans une telle situation?
3. Mon client, un fabricant d'outils de jardinage, achète des machines d'occasion afin d'accroître sa capacité de production. A-t-il droit à la déduction pour amortissement?
4. L'allocation pour frais d'automobile pour le personnel de vente est-elle considérée comme un avantage imposable?

Durant la période d'évaluation, nous avons appris que seuls les agents principaux étaient habilités à répondre aux questions 3 et 4 (même si parfois, les agents de première ligne y ont répondu eux-mêmes). Il s'agit d'une différence par rapport aux années précédentes, où seule une question exigeait un transfert. Nous reconnaissons que cela pourrait avoir influencé nos résultats en prolongeant le temps d'attente.

Dans l'évaluation du centre d'appels de l'ARC, les appelants de la FCEI ont indiqué ce qui suit :

- S'ils ont été en mesure d'accéder au centre d'appels.
- Si la ligne était occupée.
- Les minutes d'attente avant de parler au premier agent.
- Si l'agent a pu répondre à leur question ou s'il a dû transférer l'appel.
- Les minutes d'attente avant de parler au deuxième agent (temps cumulatif)*.
- 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.
- S'ils ont eu du mal à comprendre les explications de l'agent.
- S'ils ont dû demander qu'on les renvoie à la page Web correspondante.
- L'accessibilité, la lisibilité, l'exactitude et l'exhaustivité du contenu de la page Web vers laquelle ils ont été dirigés.
- Le niveau de professionnalisme de la conversation (en attribuant la note « bon », « passable » ou « médiocre »).

Pour refléter la proportion approximative d'appels que reçoit l'ARC en français, le tiers des appels de la FCEI (67 appels) se sont déroulés dans cette langue. 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 participé au projet. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'appels effectués par province.

TABLEAU 1
Nombre d'appels par province

Province de l'appelant	Nombre d'appels	Pourcentage (%)
Colombie-Britannique	41	21
Alberta	19	10
Saskatchewan	10	5
Ontario	85	43
Québec	15	8
Nouveau-Brunswick	6	3
Île-du-Prince-Édouard	12	6
Nouvelle-Écosse	8	4
Terre-Neuve-et-Labrador	4	2

Source : FCEI, résultats fondés sur 200 appels de la FCEI, du 3 au 28 juin 2019.

N. B. : Les valeurs ayant été arrondies, il est possible que la somme des pourcentages ne soit pas égale à 100.

*Le temps d'attente pour parler à un agent principal est calculé à partir du début de l'appel.



Évaluation

En juin 2019, la FCEI a appelé 200 fois le centre d'appels de l'ARC afin d'évaluer le niveau de service et l'exactitude des réponses fournies par ses agents. Nous avons fixé, comme lors des évaluations précédentes, une limite de 30 minutes pour obtenir une réponse. Parmi les appelants mis en communication avec un agent en moins de 30 minutes (ceux dont l'appel n'a pas été bloqué ou qui n'ont pas attendu trop longtemps), 42 % ont obtenu une réponse à leur question dans les 30 minutes suivant le début de leur appel (soit 70 appels sur les 166 auxquels un agent a répondu en 30 minutes ou moins).

Quand nous nous sommes rendu compte qu'il fallait beaucoup plus de 30 minutes aux appelants pour joindre un deuxième agent, nous avons demandé à nos employés de rester en ligne le plus longtemps possible, espérant ainsi arriver à parler à plus d'agents principaux afin de pouvoir les évaluer. Au total, sans tenir compte du temps d'attente, les appelants ont obtenu une réponse à leur question dans 51 % des cas (101 appels sur 200).

Le temps d'attente moyen pour joindre un deuxième agent était d'environ une heure (59 minutes), en comptant l'attente pour parler au premier agent. Bon nombre de nos appelants ont dû raccrocher, car leur charge de travail ne leur permettait pas de rester en ligne aussi longtemps. Cette situation représente bien les contraintes de temps auxquelles font face les propriétaires de petites entreprises. Eux aussi peuvent difficilement attendre au téléphone pendant une heure au cours d'un jour ouvrable, sachant qu'ils ont des clients à servir ou doivent libérer leurs lignes pour prendre des commandes.

Après avoir mené notre évaluation, nous avons appris que la nouvelle norme de service de l'ARC consistait à répondre à 65 % des appels en 15 minutes ou moins⁶. Nos résultats indiquent que 59 % des appels (soit 106 appels sur les 181 auxquels un agent a répondu) respectaient cette norme. (Notons que cela ne signifie pas nécessairement que l'appelant a obtenu une réponse à sa question, mais seulement qu'il a été mis en relation avec un agent en 15 minutes.)

Le Tableau 2 ci-dessous présente un sommaire de nos résultats. Cette année, nous avons séparé les catégories « Entrer en communication avec un agent » et « Appels non terminés » parce qu'avec le nouveau système téléphonique de l'ARC, nous avons constaté qu'il s'agissait d'aspects différents. Nous avons aussi ajouté la catégorie « Appels résolus en 30 minutes » afin de distinguer ces appels de ceux qui ont obtenu une réponse, indépendamment du temps d'attente.

6 Consultation de l'Agence du revenu du Canada, juillet 2019.

TABLEAU 2
Évaluation de l'ARC : comparaisons de 2012 à 2019

Résultats de 2012	Note de 2012	Résultats de 2016	Note de 2016	Résultats de 2019	Note de 2019
Entrer en communication avec un agent					
<ul style="list-style-type: none"> · 145 appels ont été faits. · Dans 25 % des cas, il a fallu rappeler plusieurs fois parce que les lignes étaient occupées, et 17 % des appels ont été abandonnés. · Sur les 145 appels effectués, 116 ont permis de parler à un agent (80 %). 	D-	<ul style="list-style-type: none"> · 224 appels ont été faits. · Dans 32 % des cas, il a fallu rappeler plusieurs fois parce que les lignes étaient occupées, et 28 % des appels ont dû être abandonnés. · Sur les 224 appels effectués, 157 ont permis de parler à un agent (70 %). 	F	<ul style="list-style-type: none"> · 200 appels ont été faits. · En aucun cas les lignes n'étaient occupées, mais dans 9 % des cas, l'appelant n'a pas pu accéder au centre d'appels parce que le message automatisé indiquait qu'il était fermé, ce qui était faux. · Sur les 200 appels effectués, 181 ont permis de parler à un agent (91 %). 	A-
Appels non terminés					
<ul style="list-style-type: none"> · Dans 3 % des cas, l'appel a été interrompu pendant la conversation avec l'agent. · En tout, 20 % des appels n'ont pu être effectués ou terminés. 	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> · Dans 2 % des cas, l'appel a été interrompu pendant la conversation avec l'agent. · En tout, 30 % des appels n'ont pu être effectués ou terminés. 	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> · Dans 3 % des cas, l'appel a été interrompu pendant la conversation avec l'agent. · En tout, 49 % (99 appels sur 200) des appels n'ont pu être terminés à cause de l'attente trop longue ou parce qu'ils ont été bloqués ou interrompus. 	F

Résultats de 2012	Note de 2012	Résultats de 2016	Note de 2016	Résultats de 2019	Note de 2019
Appels résolus en 30 minutes					
S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> · Sur les 181 appels auxquels un agent a répondu, 166 ont permis de joindre un agent en 30 minutes ou moins (92 %). · Sur ces 166 appels, 70 ont permis à l'appelant d'obtenir une réponse à sa question en 30 minutes ou moins (42 %). 	C
Temps d'attente					
<ul style="list-style-type: none"> · Sur son site Web, l'ARC indique qu'elle s'emploie à répondre aux appels (qui ne sont pas bloqués) dans un délai de 2 minutes. · La durée moyenne de mise en attente était de 3 minutes. · Le temps d'attente maximum était de 30 minutes. 	C+	<ul style="list-style-type: none"> · Sur son site Web, l'ARC indique qu'elle s'emploie à répondre aux appels (qui ne sont pas bloqués) dans un délai de 2 minutes. · La durée moyenne de mise en attente était de 2 minutes. · Le temps d'attente maximum était de 15 minutes. 	B+	<ul style="list-style-type: none"> · La nouvelle norme de service pour le centre d'appels de l'ARC consiste à répondre à 65 % des appels en 15 minutes ou moins. · 59 % des appels ont permis de parler à un agent de première ligne en 15 minutes. · La durée moyenne de mise en attente pour parler au premier agent a été de 15 minutes. · La durée moyenne de mise en attente pour parler à un deuxième agent (agent principal) a été de 59 minutes. · Le temps d'attente maximum pour parler au premier agent a été de 40 minutes. · Le temps d'attente maximum pour parler à un deuxième agent a été de 2 heures. 	D-

Résultats de 2012	Note de 2012	Résultats de 2016	Note de 2016	Résultats de 2019	Note de 2019
Exactitude des renseignements					
<ul style="list-style-type: none"> · Sur les 116 appels terminés, les appelants ont obtenu des enseignements exacts dans 76 % des cas. · Dans 24 % des cas, ils ont reçu des enseignements incomplets (13 %) ou inexacts (11 %). 	D	<ul style="list-style-type: none"> · Sur les 157 appels terminés, les appelants ont obtenu des enseignements exacts dans 69 % des cas. · Dans 31 % des cas, ils ont reçu des enseignements incomplets (23 %) ou inexacts (8 %). 	D-	<ul style="list-style-type: none"> · Sur les 101 appels terminés, les appelants ont obtenu des renseignements complets ou qui allaient au-delà de leurs attentes dans 60 % des cas. · Dans 41 % des cas, ils ont obtenu des renseignements incomplets (28 %) ou inexacts (13 %)⁷. 	D-
Évaluation de l'information du site Web					
S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> · Les pages Web ont été jugées exceptionnelles par 6 % des appelants, très bonnes par 38 %, satisfaisantes par 24 %, améliorables par 21 % et sans intérêt par 11 %. 	B

⁷ Les valeurs ayant été arrondies, leur somme n'est pas égale à 100 %.

Résultats de 2012	Note de 2012	Résultats de 2016	Note de 2016	Résultats de 2019	Note de 2019
Responsabilité					
<ul style="list-style-type: none"> · Presque tous les agents de l'ARC ont indiqué leur nom, leur lieu de travail et leur numéro d'identification sans que l'appelant les leur demande. · Dans certains cas seulement, l'agent a hésité à fournir son numéro d'identification et ne l'a fait que lorsque l'appelant le lui a demandé. · Il s'agit d'une augmentation importante de la responsabilisation des agents. 	A-	<ul style="list-style-type: none"> · Presque tous les agents de l'ARC ont indiqué leur nom, leur lieu de travail et leur numéro d'identification sans que l'appelant les leur demande. · Il s'agit d'une augmentation importante par rapport à 2010, et la FCEI est très satisfaite des résultats dans cette catégorie. 	A+	<ul style="list-style-type: none"> · Presque tous les agents de première ligne de l'ARC ont indiqué leur nom, leur lieu de travail et leur numéro d'identification sans que l'appelant les leur demande. Cependant, moins d'agents principaux ont donné leur identité. · Premier agent : 93 % ont donné leur identité. · Deuxième agent : 79 % ont donné leur identité. 	B+
Professionalisme des agents					
<ul style="list-style-type: none"> · 64 % des appels ont reçu la note « bon ». · 25 % ont reçu la note « passable ». · 11 % ont reçu la note « médiocre ». 	C	<ul style="list-style-type: none"> · 59 % des appels ont reçu la note « bon ». · 31 % ont reçu la note « passable ». · 10 % ont reçu la note « médiocre ». 	C-	<ul style="list-style-type: none"> · 51 % des appels terminés ont reçu la note « bon ». · 28 % ont reçu la note « passable ». · 21 % ont reçu la note « médiocre ». 	D+
NOTE GLOBALE					
	C-		C-		D

Source : FCEI, résultats fondés sur 200 appels de la FCEI effectués en juin 2019, 224 en juin et juillet 2016, et 145 en juin et juillet 2012.



Résultats détaillés

La FCEI a accordé à la ligne de renseignements pour les entreprises du centre d'appels de l'ARC la **note globale de D**.

Cette année, les questions posées nous ont permis d'apprendre que les agents de première ligne n'étaient autorisés ou formés qu'à répondre aux questions sur la TPS/TVH et l'assurance-emploi (même si certains ont aussi transféré les appels portant sur ces questions). Seuls les agents principaux étaient autorisés à répondre aux questions sur la déduction pour amortissement et l'allocation pour frais d'automobile, ou avaient les connaissances pour le faire. Par conséquent, la moitié des appelants ont dû être remis en attente pour parler à un agent principal (lors des évaluations précédentes, seul le quart des appelants devaient s'entretenir avec un agent principal). Nous reconnaissons que plus d'appelants ont ainsi été mis en attente, ce qui a fait augmenter le temps d'attente moyen. Mais même dans cette situation, nous n'étions pas préparés à patienter aussi longtemps avant d'être mis en relation avec le deuxième agent.

Les autres principaux aspects évalués sont l'exactitude des réponses et le professionnalisme des agents. Concernant ce dernier aspect, bien que la note « bon » ait été donnée près de deux fois plus souvent que la note « médiocre » (Figure 10), il est inquiétant de voir que le nombre de mauvaises notes a doublé depuis la dernière évaluation. L'exactitude des réponses a aussi quelque peu diminué : elle est passée de 69 % en 2016 à 60 % en 2019 (Figure 3).

Mise en relation avec un agent

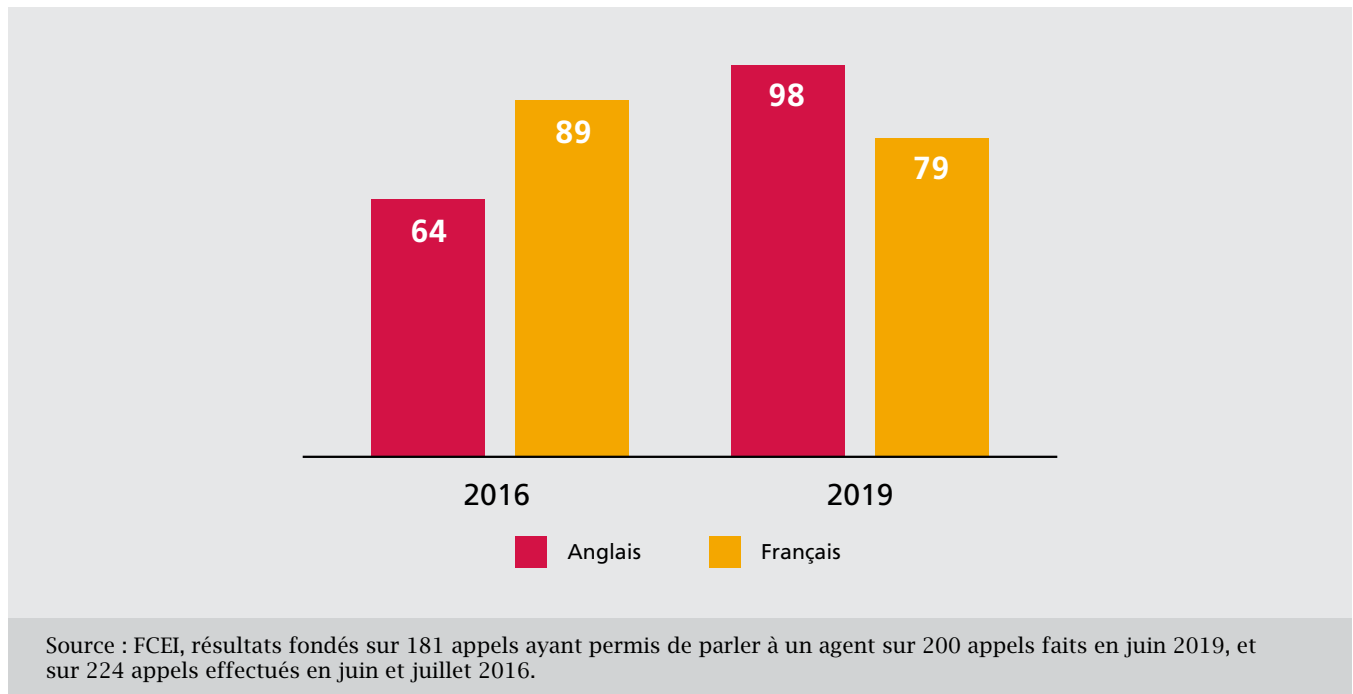
Sur les 181 appels ayant permis de joindre un agent, le temps d'attente était de moins de 30 minutes pour 98 % des appels en anglais (117 appelants sur 119). Cela représente une nette amélioration par rapport à 2016 où seulement 64 % des appelants avaient pu joindre un agent rapidement. Toutefois, les appelants francophones ont pu parler à un agent dans un délai de 30 minutes dans seulement 79 % des cas (49 appels sur 62), un recul par rapport à 2016 où 89 % avaient pu le faire (Figure 1). À noter que ces chiffres excluent les appels bloqués.

Sur les 166 appels auxquels un agent a répondu en 30 minutes ou moins, 70 (42 %) ont été résolus en moins de 30 minutes (ce qui signifie qu'un agent a pris l'appel dans les 30 minutes et que l'appel s'est terminé peu après). Si l'on examine ces résultats du point de vue de la langue, on constate que 22 appels sur les 49 faits par des francophones (45 %) ont été résolus en 30 minutes, par rapport à 48 appels sur les 117 effectués par des anglophones (41 %).

FIGURE 1

Mise en relation avec un agent en moins de 30 minutes, par langue

(% des réponses, tous scénarios confondus)

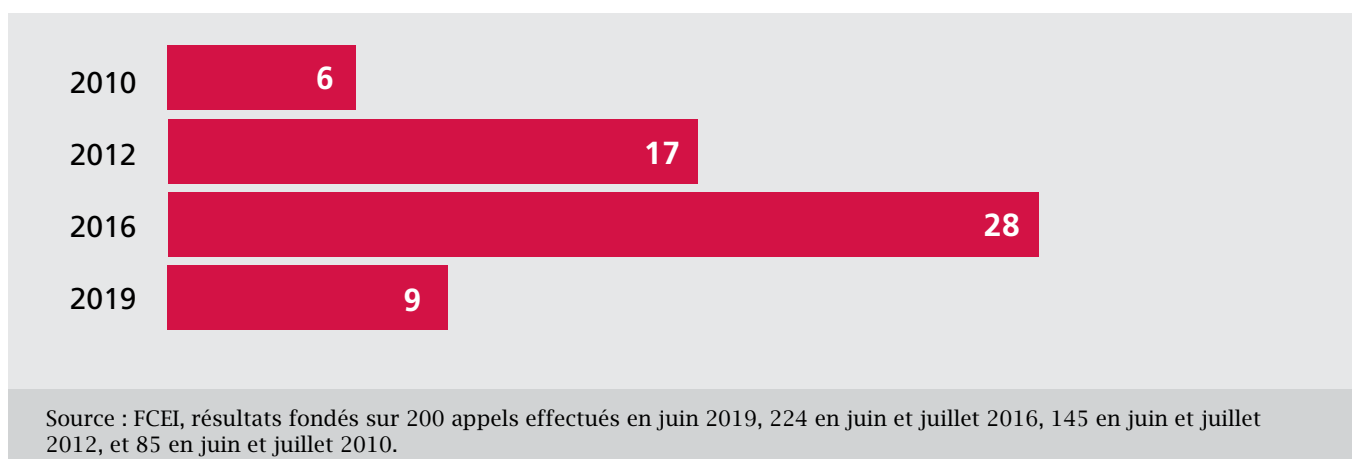


Appels bloqués

L'ancien système téléphonique de l'ARC était connu pour ses lignes occupées et ses appels coupés. Dans le cadre de l'évaluation de cette année, les appelants n'ont reçu aucun signal occupé. Toutefois, ils ont eu quelques problèmes avec la voix automatisée qui annonçait que le centre d'appels était fermé alors qu'il n'aurait pas dû l'être. Néanmoins, l'accès au centre d'appels a augmenté de façon significative par rapport aux années précédentes (Figure 2). Améliorer l'accès aux agents du gouvernement est essentiel pour faire en sorte que les entreprises reçoivent l'aide nécessaire afin de se conformer aux règlements fiscaux complexes.

FIGURE 2

Nombre d'appelants qui n'ont pas pu accéder au centre d'appels, par année (% des réponses)



Exactitude des réponses

Renseignements fournis par les agents

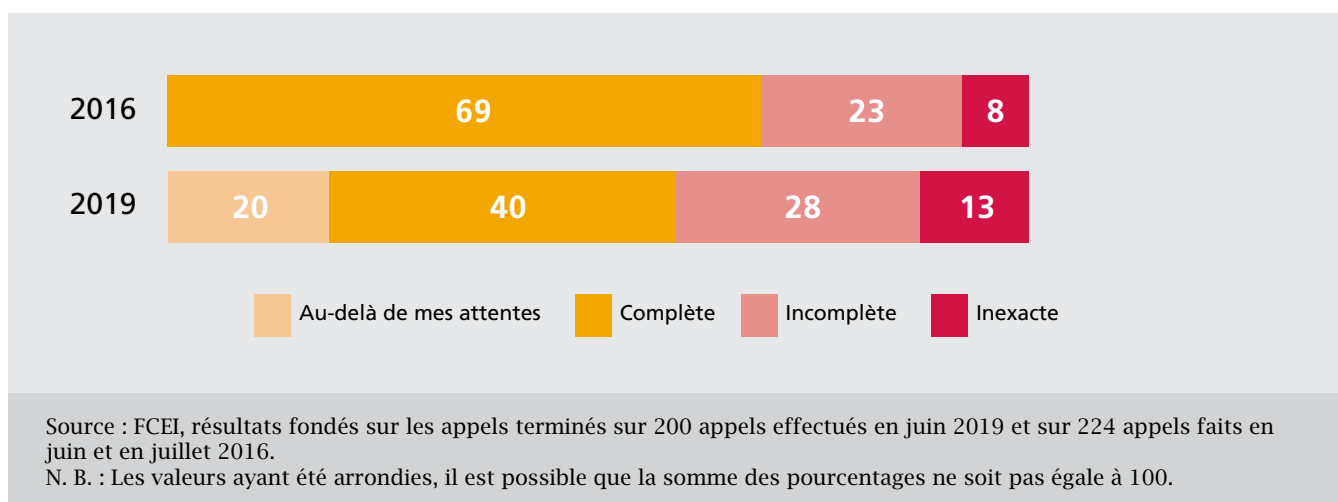
Le degré d'exactitude des réponses fournies par les agents a légèrement diminué par rapport aux précédentes évaluations (Figure 3). On pourrait attribuer cette diminution à l'ajout d'une question plus complexe cette année, mais la Figure 4 montre que c'est plutôt la question sur la TPS et la TVH (déjà utilisée dans les évaluations précédentes) qui a suscité le moins de bonnes réponses.

Par ailleurs, nous avons ajouté le choix de réponse «Au-delà de mes attentes» cette année pour savoir combien d'agents donnaient des renseignements supplémentaires et se surpassaient afin de répondre aux questions plus complexes. Cela s'est produit dans environ 25 % des cas, ce qui montre que certains agents ont à cœur d'offrir un bon service à la clientèle.

FIGURE 3

Comment qualifieriez-vous la réponse que vous a fournie l'agent de l'ARC?

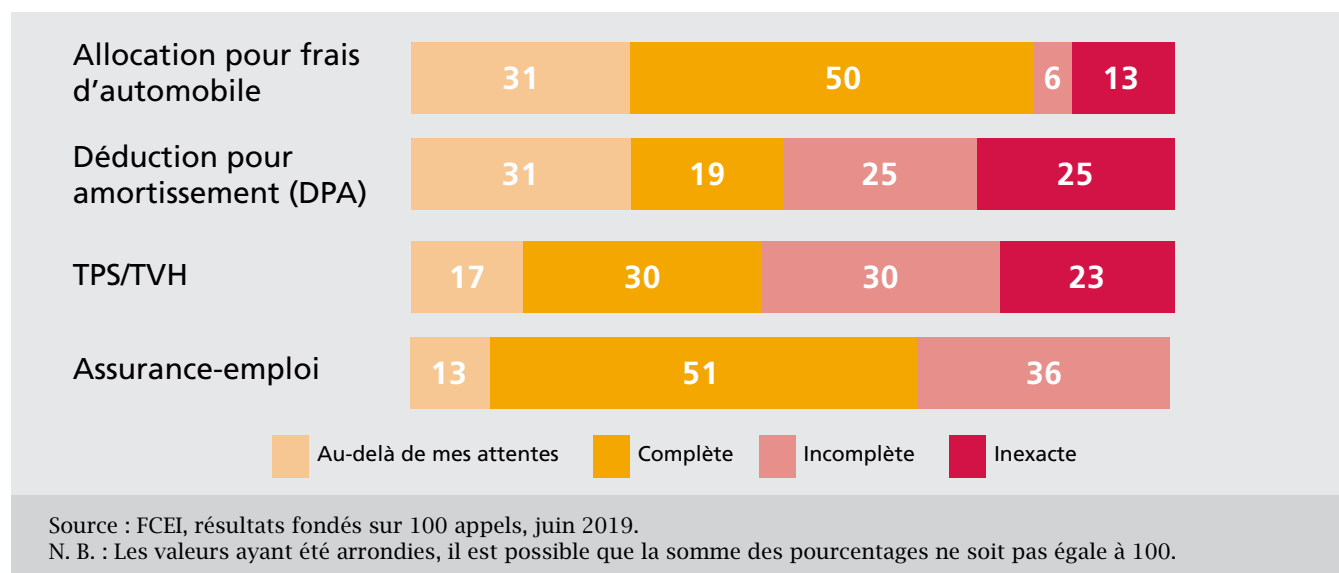
(% des appels ayant permis d'obtenir une réponse)



La Figure 4 montre le degré d'exactitude des réponses aux quatre questions : la moitié des agents ont répondu correctement à la question sur la déduction pour amortissement, les deux tiers ont donné la bonne réponse à celle sur l'assurance-emploi, et plus des trois quarts ont su répondre à celle sur l'allocation pour frais d'automobile. Toutefois, plus de la moitié des agents ont mal répondu à la question sur la TPS et la TVH.

FIGURE 4

Degré d'exactitude des réponses fournies par les agents, par scénario (% des réponses)



Ces données sont inquiétantes, car pour certains scénarios, les agents ont donné des renseignements incomplets ou inexacts presque une fois sur deux (dans 40 % des cas, tous scénarios confondus). Cela peut avoir une incidence négative sur les décisions que les propriétaires d'entreprise sont amenés à prendre : ils risquent de ne pas réclamer des crédits auxquels ils pourraient avoir droit ou de s'exposer à des sanctions financières et légales en cas de non-conformité. Les entreprises méritent d'obtenir des réponses plus fiables lorsqu'elles demandent conseil à l'ARC.

Si les agents ont mal répondu à la question sur la déduction pour amortissement, c'est souvent parce qu'ils ont dit aux appelants qu'ils pouvaient réclamer beaucoup moins que ce à quoi ils avaient droit, c'est-à-dire 25 % du coût de l'équipement pour la première année, au lieu de 100 %. Ainsi, environ le quart des agents ne semblaient pas être au courant des nouvelles déductions entrées en vigueur à l'automne 2018.



L'agent n'a pas mentionné la déduction pour amortissement accéléré et m'a dit que dans sa situation, mon client aurait droit à une déduction de 50 % à un taux de demi-année, ce qui signifie en fait qu'il pourrait réclamer 25 % du coût au lieu de 100 %, la bonne réponse.

- Employée de la FCEI, Ontario, description d'une réponse « inexacte ».



Concernant l'allocation pour frais d'automobile, les réponses données étaient généralement justes. L'un des agents n'a pas fait la distinction entre le montant fixe et le montant calculé selon un taux par kilomètre, et un autre a donné une réponse inexacte et a dirigé l'appelant vers une page Web secondaire où ne figurait pas toute l'information. Pour ce qui est de la question sur la TPS et la TVH, plusieurs agents ont refusé de répondre et ont affirmé que l'appelant devait appeler la ligne des décisions en matière de TPS et de TVH. Certains agents ont indiqué que la TPS et la TVH devraient être facturées en fonction de la province où le travail est effectué, et non de l'adresse du client, ce qui est faux.

Bien qu'aucun appelant n'ait indiqué avoir reçu une réponse inexacte à la question sur l'assurance-emploi, plusieurs ont noté qu'elle était incomplète, soit parce que l'agent n'a pas indiqué que les entreprises avaient le droit de demander une décision et qu'elles étaient en fait encouragées à le faire, soit parce qu'il a mal expliqué cette option, ou encore parce qu'il n'a pas fourni de lien vers une page Web.



L'agent a suggéré que le propriétaire d'entreprise demande une décision à l'ARC afin de déterminer si l'enfant était bel et bien exempté de la cotisation à l'AE, mais il n'a pas expliqué pourquoi. Il n'a pas dit que pour rendre une décision, l'ARC devrait déterminer si une personne autre qu'un proche aurait été embauchée avec des conditions d'emploi similaires.

- *Employé de la FCEI, Ontario, description d'une réponse « incomplète ».*



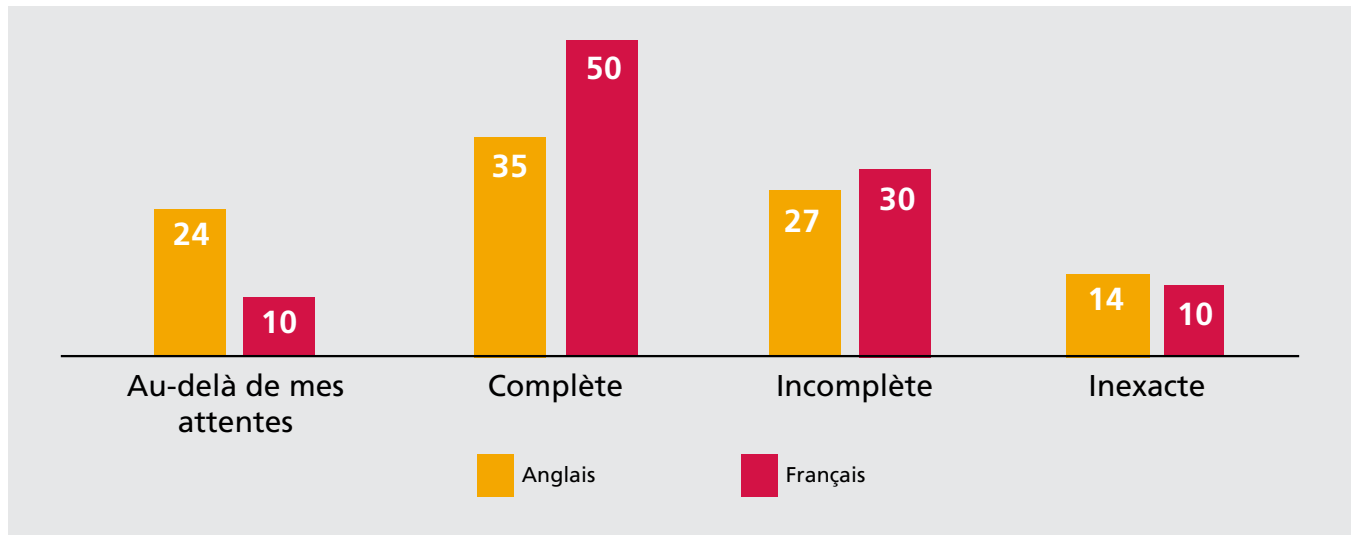
L'agent ne m'a pas parlé des conditions d'emploi, de la demande de décision ou du remboursement.

- *Employée de la FCEI, Québec, description d'une réponse « incomplète ».*



Degré d'exactitude des réponses selon la langue

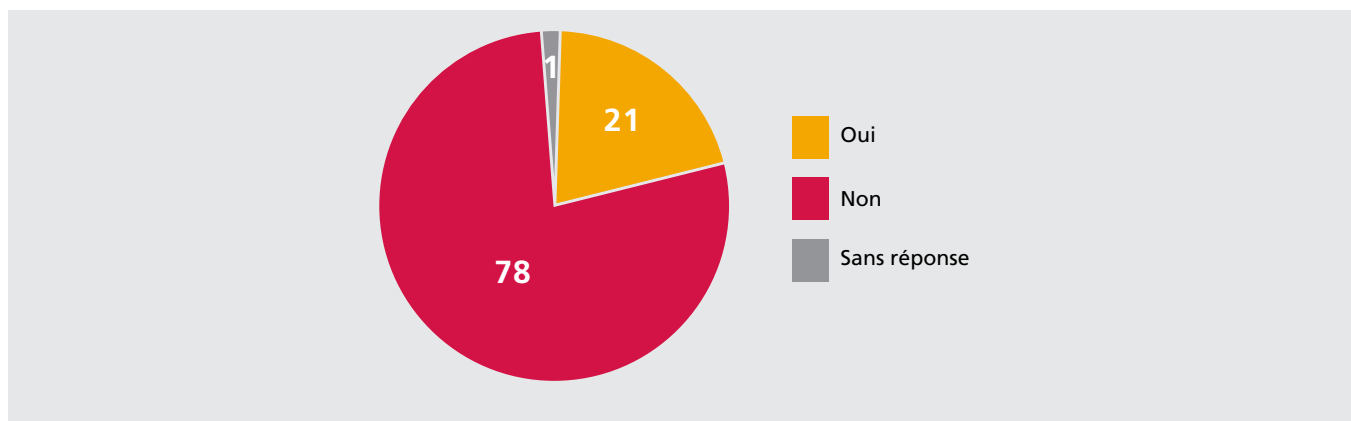
Si l'on examine le degré d'exactitude des réponses fournies par les agents du point de vue de la langue (Figure 5), on remarque que le niveau de satisfaction des appelants francophones et anglophones est très semblable : 60 % des appelants francophones et 59 % des appelants anglophones ont indiqué que les réponses qu'ils avaient reçues étaient complètes ou au-delà de leurs attentes. Leurs taux d'insatisfaction sont aussi presque identiques : 40 % pour les appelants francophones, et 41 % pour les anglophones. Il semble donc y avoir peu de différence entre le degré d'exactitude des réponses données en français et en anglais, ce qui est crucial, car les propriétaires d'entreprise canadiens doivent recevoir un service de qualité quelle que soit la langue dans laquelle ils s'expriment.

FIGURE 5**Degré d'exactitude de la réponse donnée par l'agent, selon la langue de l'appelant***(% des réponses)*

Source : FCEI, résultats fondés sur 101 appels terminés, juin 2019.

Clarté de l'information**Explications fournies par l'agent**

Un peu plus des trois quarts des appelants n'ont eu aucun mal à comprendre les explications fournies par l'agent (Figure 6). S'ils en ont eu, c'est généralement parce que la question était technique, et non parce que les explications de l'agent n'étaient pas claires. Cela dit, certains appelants ont indiqué qu'ils avaient dû insister pour avoir tous les détails nécessaires. Autre problème : au moins un agent se contentait de lire ses notes et refusait de donner d'autres explications lorsqu'on lui posait des questions de suivi. Il va sans dire que les entreprises canadiennes ont besoin de sentir qu'elles sont appuyées et que les agents du gouvernement sont là pour les aider à se conformer aux règlements et aux exigences fiscales.

FIGURE 6**Avez-vous eu de la difficulté à comprendre les explications de l'agent? (% des réponses)**

Source : FCEI, résultats fondés sur 101 appels terminés, juin 2019.

Par ailleurs, les appelants ont remarqué que certains agents principaux avaient tendance à donner des réponses très brèves. Les agents avaient peut-être l'impression d'être efficaces, mais pour des gens qui ont patienté en ligne pendant une heure, un tel comportement expéditif n'est pas agréable. Après une attente aussi longue, les appelants aiment effectivement sentir qu'ils reçoivent le service qu'ils méritent.



Au lieu de prendre le temps de répondre à ma question, l'agent semblait seulement vouloir me diriger vers la ligne des décisions en matière de TPS et de TVH. Il avait l'air impatient de mettre fin à notre conversation, et a refusé de me diriger vers le site Web et ce, malgré le fait que le guide fasse 89 pages.

- Employé de la FCEI, Ontario.



Information écrite

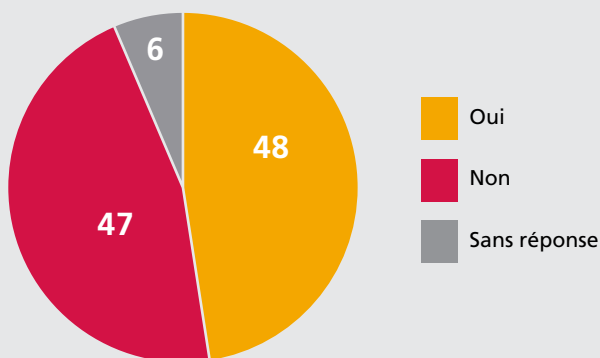
Pour la première fois dans l'une de nos évaluations, nous avons analysé la fréquence à laquelle les agents ont fourni un lien vers de l'information connexe sur le site Web de l'ARC. Il s'agit d'une pratique importante, car elle permet aux propriétaires d'entreprise d'avoir plus de contexte et de bien comprendre les règlements et les exigences. L'information écrite constitue aussi une source officielle que les propriétaires d'entreprise pourront consulter plus tard, notamment s'ils doivent se défendre contre une décision. Par ailleurs, on recommande aux entreprises d'utiliser Mon dossier d'entreprise de l'ARC, car les réponses écrites de l'ARC aux questions envoyées au moyen de ce service sont toujours respectées. Mais c'est une bonne idée de faire une capture d'écran des renseignements importants trouvés sur le site Web de l'ARC afin d'avoir une preuve supplémentaire.

Les appelants ont constaté que les agents proposaient de leur envoyer un lien environ une fois sur deux (Figure 7). Il est donc possible d'améliorer cet aspect. De plus, quand les agents ont donné un lien, ils ont en général suggéré à l'appelant de le lui transmettre par courriel, ce qui est courtois. Cela dit, l'agent aurait mieux fait de passer en revue la page Web avec l'appelant au cas où il aurait eu d'autres questions, surtout si l'on tient compte du temps d'attente nécessaire pour être mis en relation avec un agent.

FIGURE 7

Avez-vous dû demander à l'agent de vous fournir un lien vers de l'information écrite?

(% des réponses)



Source : FCEI, résultats fondés sur 101 appels terminés, juin 2019.

N. B. : Les valeurs ayant été arrondies, il est possible que la somme des pourcentages ne soit pas égale à 100.

Certains agents n'ont pas su où trouver l'information sur le site Web de l'ARC parce qu'ils se servaient de notes internes. Dans un cas particulier, l'agent utilisait ses notes personnelles, ce qui a donné lieu à des erreurs. Dans d'autres, les appelants ont eu l'impression que l'agent ne fournissait pas de lien parce qu'il pensait avoir bien répondu à la question. Même si c'est le cas, il est toujours utile pour les propriétaires d'entreprise d'avoir de l'information écrite pour les raisons indiquées précédemment.



L'agente m'a paru impatiente et mécontente que je lui demande de l'information écrite, en particulier quand elle a dû faire une recherche sur le site Web public. J'ai senti qu'elle aurait préféré que j'accepte sa réponse, basée sur des documents internes.

- *Employé de la FCEI, Ontario*



Presque tous les agents de première ligne m'ont dit que seul un agent principal pouvait répondre à ma question sur la DPA. J'ai donc été surprise lorsque le premier agent à qui j'ai parlé y a répondu. Il m'a appris que son collègue et lui travaillaient avec leurs propres notes. Voilà qui n'est pas très rassurant, surtout que sa réponse était erronée.

- *Employée de la FCEI, Ontario*



Dans les cas où l'agent a fourni un lien, celui-ci menait la plupart du temps à la bonne page, et plus de la moitié des appelants y ont trouvé facilement l'information pertinente.

Évaluation du contenu Web

Cette année, nous avons demandé aux appelants d'évaluer les pages Web qu'on leur avait recommandées selon les critères suivants : pertinence de la page par rapport à leur question, facilité à trouver l'information, exhaustivité et convivialité du contenu. Les principales critiques portaient sur l'absence de renseignements importants qui auraient pu aider à répondre à la question, et sur la clarté et la lisibilité du contenu. La ligne de renseignements de l'ARC recevrait probablement moins d'appels si elle améliorait l'exhaustivité et la lisibilité de son site Web parce que les propriétaires d'entreprise pourraient trouver plus facilement les réponses à leurs questions par leurs propres moyens.

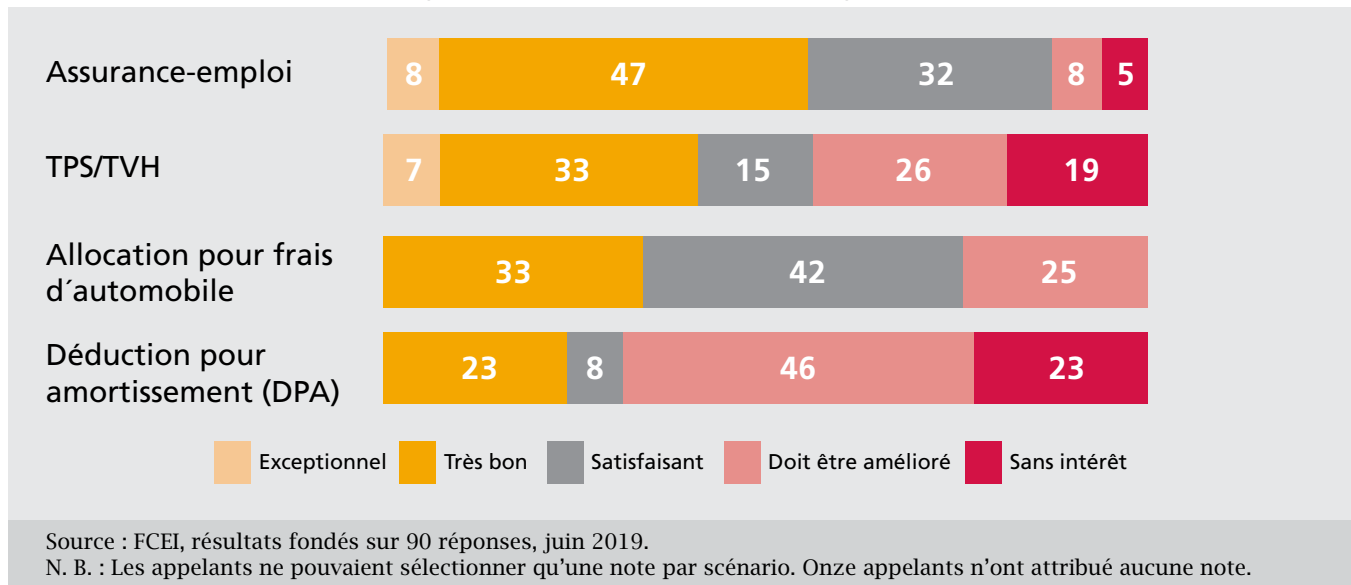
L'évaluation du contenu Web est encore plus révélatrice lorsqu'on analyse les notes attribuées aux différentes pages par sujet. Les pages sur l'assurance-emploi ont été jugées meilleures que les autres : 8 % des appelants leur ont donné la mention « Exceptionnel », et 7 % ont fait de même pour les pages sur la TPS et la TVH (Figure 8).

Seulement 13 % des appelants ont indiqué que le contenu des pages sur l'assurance-emploi devait être amélioré ou était inadéquat par rapport à 45 % de ceux qui ont visité les pages sur la TPS et la TVH, et

69 % de ceux qui ont consulté les pages sur la déduction pour amortissement. La page sur l'allocation pour frais d'automobile est la seule à n'avoir reçu aucune mention « Sans intérêt ». Cependant, le quart des appelants ont jugé qu'elle devait être améliorée. Ces résultats indiquent que les pages sur la TPS/TVH et la déduction pour amortissement sont celles qui ont le plus besoin d'être retravaillées à cause de leur manque de convivialité. Les agents n'ont pas toujours suggéré les mêmes pages, mais celles qui sont revenues le plus souvent pour les quatre scénarios sont présentées dans le Tableau 3, en annexe.

FIGURE 8

Veillez attribuer une note globale au contenu de la page (% des réponses)



Ce que les appelants nous ont dit

À propos du [formulaire de demande de décision sur l'AE](#)



J'aime bien ce formulaire. Il est clair et concis. Cela dit, il n'indique pas à l'employeur si sa situation requiert une décision... L'agent aurait pu me suggérer une deuxième page Web. Il a peut-être pensé que son explication était suffisante.

- Employée de la FCEI, Ontario



À propos de la page [Web sur la TPS/TVH](#)



J'ai trouvé sur cette page la plupart des renseignements que je cherchais, et même tous. J'aime beaucoup les exemples parce qu'ils facilitent la compréhension. Toutefois, je ne peux pas dire que le contenu soit clair et facile à lire, car il y a énormément d'information à trier, et à certains endroits, on utilise beaucoup de jargon et de termes spécialisés.

- Employé de la FCEI, Alberta



À propos du guide sur la [TPS/TVH](#)



Le problème avec le guide, c'est qu'il est très long. Il est difficile de trouver exactement ce qu'on cherche, et les exemples ne sont pas particulièrement intuitifs.

- Employé de la FCEI, Colombie-Britannique



À propos du guide sur [l'allocation pour frais d'automobile](#)



L'agente m'a suggéré de consulter la page 43 du Guide de l'employeur - Avantages et allocations imposables, où se trouve un tableau des avantages. Malheureusement, il ne contient ni les nuances ni l'information permettant de déterminer si le taux par kilomètre est raisonnable. L'agente ne m'a pas demandé le taux par kilomètre, ni parlé de la directive de l'ARC sur ce qu'est un taux "raisonnable". Elle s'est basée sur le tableau et s'est contentée de me dire, sans connaître le taux, que l'allocation pour frais d'automobile était un avantage imposable, ce qui n'est pas vrai. Elle n'a pas vérifié cette information ailleurs dans le document, et quand je lui ai dit que j'avais trouvé la page, elle m'a laissée me débrouiller toute seule.

- Employée de la FCEI, Ontario



À propos de la page sur la [déduction pour amortissement](#)



L'agent m'a renvoyée à la section 1.133, "Machines et matériel de fabrication et de transformation", qui ne m'a pas été d'une grande utilité parce que la nouvelle déduction pour amortissement accéléré n'y était pas indiquée. Il faudrait mettre la page à jour pour que l'information s'y trouve, surtout pour aider ceux qui font des recherches à l'aide de la commande "Ctrl + F", comme nous le conseillent souvent les agents. Je n'aime pas beaucoup les pages sur la déduction pour amortissement : le langage est technique et difficile à comprendre.

- Employée de la FCEI, Alberta

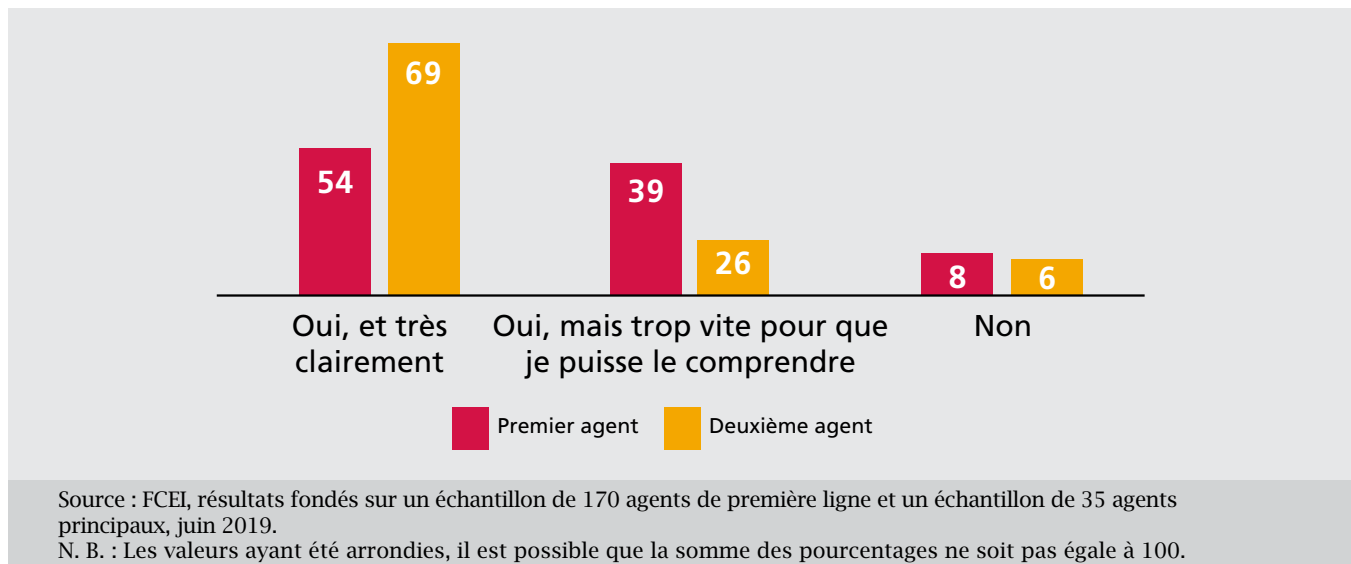


Responsabilité

Cela fait 10 ans que les agents de l'ARC sont tenus de donner leur nom et leur numéro d'identification lorsqu'ils répondent à un appel afin d'accroître la responsabilisation. Les appels à l'ARC sont souvent enregistrés dans des objectifs de formation ou d'évaluation, et grâce à ce numéro, l'Agence peut cibler les agents qui ont besoin de formation additionnelle. Pour les appelants, le fait de pouvoir noter l'identité de l'agent qui les conseille est une forme de protection. Le numéro d'identification leur permet aussi de prouver qu'ils ont bel et bien consulté l'ARC.

Cette année, nous avons remarqué que la plupart des agents de première ligne et des agents principaux donnaient toujours leur nom, soit 93 % du temps pour les premiers, et 95 % du temps pour les deuxièmes. Toutefois, nous avons constaté une différence dans la fréquence à laquelle les agents fournissaient leur numéro d'identification. Les agents de première ligne l'ont fait 93 % du temps, alors que les agents principaux ne l'ont fait que 79 % du temps (Figure 9). De plus, les agents prononcent généralement leur nom trop rapidement. Lorsqu'un appelant est en attente depuis un bon moment, il se peut qu'il soit occupé à autre chose, et donc, pas attentif lorsqu'il est mis en relation avec un agent. Le mieux serait que les agents disent « Bonjour », puis fassent une pause pour attirer l'attention de l'appelant, avant de donner leur nom et leur numéro d'identification, sans quoi ces précieux renseignements peuvent se perdre.

FIGURE 9
L'agent a-t-il fourni son nom?
(% des réponses)



Professionalisme de l'agent

Les appelants ont trouvé l'expérience fastidieuse en raison de l'attente interminable qu'ils ont endurée. Mais après avoir obtenu une réponse à leur question, ils ont attribué une note positive à l'agent : 79 % ont indiqué que son niveau de professionnalisme était « bon » ou « passable ». Toutefois, un appelant sur cinq a jugé que l'agent avec qui il avait parlé manquait de professionnalisme (Figure 10), soit deux fois plus que lors de la dernière évaluation (Figure 11). Cela pourrait s'expliquer par la frustration des appelants causée par l'attente qui leur a été imposée avant d'être mis en relation avec un agent, les renseignements incomplets ou inexacts ou, dans une moindre mesure, l'impatience qu'ils ont perçue chez l'agent.

FIGURE 10

Comment évalueriez-vous le professionnalisme de l'agent?

(% des appels qui ont permis de parler à un agent)

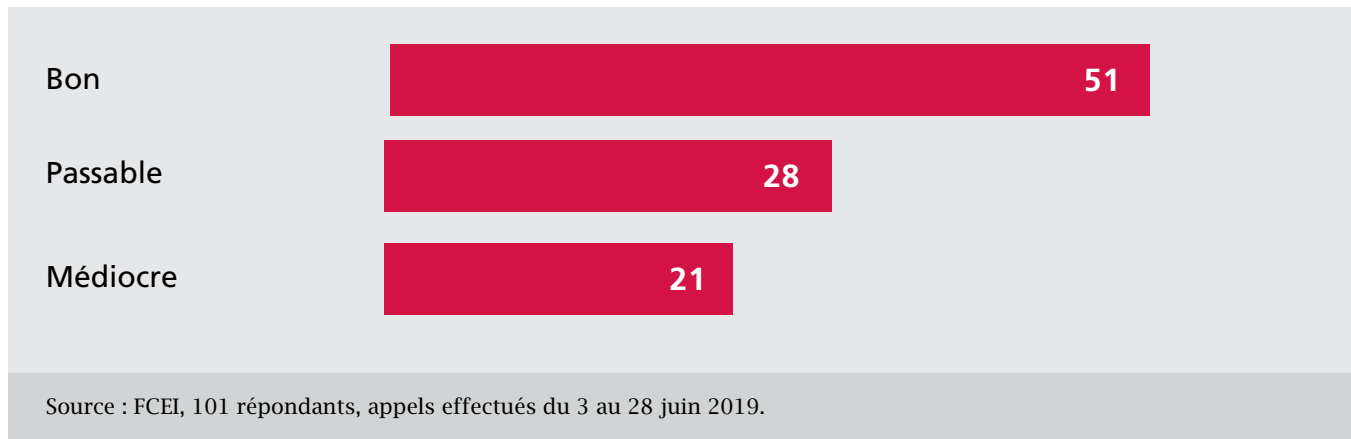
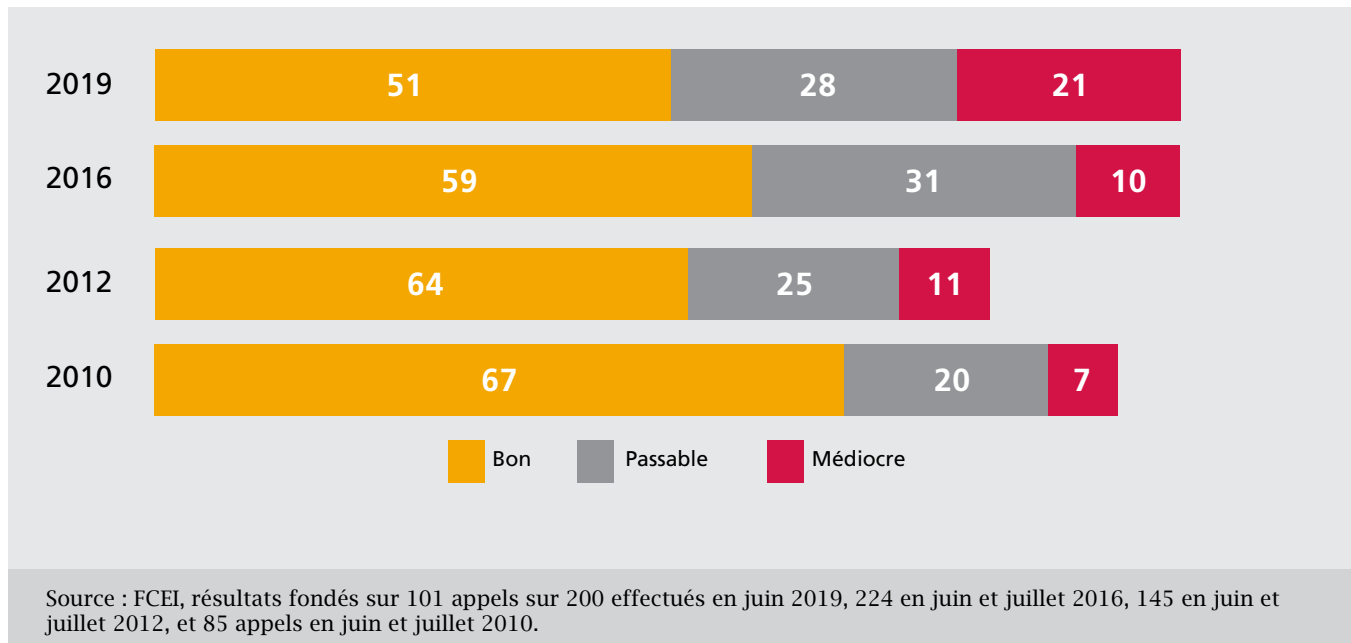


FIGURE 11

Comparaison au fil des années – Comment évaluez-vous le professionnalisme de l'agent?

(% d'appels qui ont permis de parler à un agent)





Recommandations

L'Évaluation du centre d'appels de l'ARC 2019 montre une diminution de la qualité du service offert aux entreprises canadiennes et une augmentation significative du temps d'attente. Étant donné que la ligne de renseignements pour les entreprises n'est ouverte que pendant les heures de travail (de 9 h à 18 h, du lundi au vendredi), les longs temps d'attente mettent les propriétaires d'entreprise dans une situation difficile et peuvent leur coûter des occasions d'affaires si leurs lignes sont occupées et que leurs employés sont obligés d'attendre une réponse de l'ARC.

Dans sa dernière évaluation, la FCEI avait fait les trois recommandations suivantes :

- Améliorer l'accessibilité en réduisant le nombre de cas où les lignes sont occupées, favoriser l'utilisation du service en ligne Mon dossier d'entreprise et simplifier le contenu du site Web de l'ARC.
- Faire en sorte que les agents fournissent des liens vers des renseignements pertinents sur le site Web de l'ARC.
- Améliorer la formation des employés du centre d'appels de l'ARC et établir des normes de service plus rigoureuses.

L'ARC a fait des progrès par rapport à la première recommandation, car son nouveau système téléphonique a permis d'éliminer le problème des lignes occupées. Par contre, 9 % du temps, un message automatisé indique par erreur que le centre d'appels est fermé. Pour ce qui est des autres recommandations, le contenu de son site Web, l'offre de renseignements écrits, la formation des agents et les normes de service doivent encore être améliorés.

D'après les résultats de cette évaluation du centre d'appels de 2019, la FCEI recommande ci-après une série de solutions. D'après ce que nous savons, l'ARC songe déjà à en mettre plusieurs en place afin d'améliorer l'expérience des appelants.

1. Améliorer l'accessibilité du centre d'appels

- Renforcer la norme de service afin de répondre à 80 % des appels plutôt que 65 % dans un délai de 15 minutes.
- Établir une nouvelle norme de service concernant le délai pour trouver réponse aux questions (p. ex. 80 % des appels doivent être résolus dans un délai de 20 minutes).
- Accroître le pourcentage d'appelants qui peuvent obtenir une réponse à leur question dans le délai établi en formant un plus grand nombre d'agents de première ligne pour répondre à des questions plus complexes. Cela contribuera à réduire le temps d'attente pour parler à un agent principal. Cette formation doit être offerte à la fois aux agents francophones et aux agents anglophones.

- Augmenter le nombre d'agents principaux afin de réduire le temps d'attente et adopter une norme de service concernant le temps d'attente pour joindre un deuxième agent.
- Programmer le système téléphonique de façon à ce qu'il indique le délai prévu pour joindre un deuxième agent, comme c'est le cas pour le premier.
- Offrir un service de rappel le jour même pour améliorer l'expérience des appelants et éviter les longs temps d'attente.

2. Fournir aux propriétaires d'entreprise des renseignements exacts en temps opportun

- Informer plus régulièrement les agents de l'ARC des changements apportés aux politiques fiscales afin d'éviter qu'ils donnent aux propriétaires d'entreprise des renseignements qui ne sont plus à jour.
 - Les principaux guides et documents du ministère devraient être mis à jour au début de la nouvelle année d'imposition, tout comme l'information qu'on trouve sur les pages Web. Sinon, les taux et les limites communiqués par les agents ne seront plus à jour, ce qui peut avoir des conséquences financières négatives sur les entreprises et leurs employés.
 - Les modifications de la DPA, par exemple, sont en vigueur depuis l'automne 2018. Tous les agents auraient dû être informés des nouvelles déductions, mais le quart d'entre eux ignoraient qu'il y avait eu des changements et ont fourni des renseignements périmés.
- Réécrire le contenu du site Web de l'ARC en utilisant un langage simple, et insérer des mots-clés optimisés pour les moteurs de recherche afin de faciliter les recherches en ligne. (En ce moment, quand on fait une recherche sur une question d'ordre fiscal, on obtient des sites Web de cabinets de comptables avant celui de l'ARC. L'Agence devrait pourtant être la principale référence en la matière au Canada.)
- Former les agents pour qu'ils donnent toujours un lien vers une page Web *durant l'appel* afin que l'appelant puisse consulter l'information publiée sur le site de l'ARC.
 - Les propriétaires d'entreprise pourront ainsi vérifier s'ils ont bien compris l'information et poser d'autres questions pendant que l'agent est encore en ligne.

3. Élargir les services spécialisés et informer davantage les PME

- Faire connaître davantage Mon dossier d'entreprise, notamment parce que l'ARC se conforme aux réponses écrites qu'elle envoie aux propriétaires d'entreprise par le biais de ce service. Si elles se révèlent fausses, ceux-ci ne seront pas pénalisés.
 - Pour réduire le volume d'appels, l'ARC devrait revoir le délai qu'elle cible pour répondre aux questions qui proviennent de Mon dossier d'entreprise en le faisant passer de dix à trois jours.

- Songer à élargir le mandat du service téléphonique réservé (STR) aux fournisseurs de services fiscaux afin de répondre à une plus grande variété de questions. Cet aspect n'a pas été évalué, mais la FCEI a entendu dire par ses membres que l'ARC n'utilisait pas ce service à son plein potentiel.
 - Le service s'adresse seulement aux comptables, aux commis comptables, aux avocats et aux notaires qui ont besoin d'aide pour interpréter la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Il ne sert pas à répondre aux questions⁸. En élargissant son mandat pour aider les comptables non seulement à interpréter la Loi, mais aussi à répondre plus rapidement aux questions de leurs clients, on réduirait la demande qui pèse sur la ligne de renseignements pour les entreprises. Les agents pourraient ainsi répondre plus rapidement aux propriétaires d'entreprise.
- Faire connaître le STR ainsi que les autres services de l'ARC, comme celui des agents de liaison, auprès des chefs de PME afin d'améliorer la conformité en matière d'impôt.
- Permettre aux propriétaires de PME d'accéder facilement à des outils misant sur l'intelligence artificielle pour les aider à déterminer la conformité de leur entreprise, en se fondant sur des cas qui ont été tranchés à la cour de l'impôt. Il faudrait aussi faire en sorte que l'ARC reconnaisse officiellement ces décisions et les respecte. Cela contribuerait à réduire le fardeau réglementaire en aidant les entreprises à obtenir les réponses dont elles ont besoin, tout en réduisant la pression exercée sur les agents et le volume d'appels.

8 Agence du revenu du Canada (2018), *Aide fiscale pour les fournisseurs de services fiscaux*. Sur Internet : <<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/service-telephonique-reserve.html>> (consulté le 20 juillet 2019).

Annexe

TABLEAU 3
Liens fréquemment fournis par les agents

Décisions en matière d'assurance-emploi	Décisions en matière de TPS et de TVH	Allocation pour frais d'automobile	Déduction pour amortissement
https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/cpt1.html	https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/tps-tvh-entreprises/facturer-percevoir-lieu-fourniture.html	https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/t4130/t4130-19f.pdf	https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/reenseignements-techniques/impot-revenu/folios-impot-revenu/serie-3-biens-placements-regimes-epargne/serie-3-biens-placements-regimes-epargne-folio-4-deduction-amortissement/folio-impot-revenu-s3-f4-c1-expose-general-deduction-amortissement.html
https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/t4001/t4001-19f.pdf	https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/rc4022/reenseignements-generaux-tps-tvh-inscrits.html	https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/retenues-paie/avantages-allocations/automobile/allocations-frais-automobile-vehicule-a-moteur.html	https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/entreprise-individuelle-societe-personnes/declarer-vos-revenus-depenses-entreprise/reclamer-deduction-amortissement/incitatif-investissement-accelere.html
https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/retenues-paie/retenues-paie-cotisations/assurance-emploi-ae/empauche-membre-famille-personne-vous-est-liee.html	https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc4022/rc4022-18f.pdf		https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/t4002/t4002-18f.pdf

Source : Site Web de l'Agence du revenu du Canada, consulté du 3 au 28 juin 2019.

TABLEAU 4
Évaluation de l'ARC de 2010

Résultats de l'évaluation de 2010	Note de 2010
Entrer en communication avec un agent	
<ul style="list-style-type: none"> 85 appels ont été faits. Dans 14 % des cas, les lignes étaient occupées, et 6 % des appels ont dû être abandonnés pour cette raison. 	D
Appels non terminés	
<ul style="list-style-type: none"> Dans 5 % des cas, l'appel a été interrompu pendant la conversation avec l'agent. En tout, 11 % des appels n'ont pu être terminés. 	S. O.
Temps d'attente	
<ul style="list-style-type: none"> La durée moyenne de mise en attente était de 2 minutes. Le temps d'attente maximum était de 15 minutes. 	B+
Exactitude des renseignements	
<ul style="list-style-type: none"> 21 % des questions ont reçu une réponse inexacte ou incomplète 	D
Responsabilité	
<ul style="list-style-type: none"> Seuls 50 % des agents ont fourni leur numéro d'identification. D'autres ont dit qu'ils n'en avaient pas, ou ont refusé de le donner à l'appelant. 	D
Professionalisme de l'agent	
<ul style="list-style-type: none"> 67 % des appels ont reçu la note « bon ». 20 % ont reçu la note « passable ». 7 % ont reçu la note « médiocre ». 	B
NOTE GLOBALE	C-

Source : FCEI, résultats fondés sur 85 appels effectués en juin et en juillet 2010.



/FCEI



@FCEI

FCEI.^{MC}ca