

Fiche d'information
Orientations stratégiques de l'ARC
Appels

But :

Le présent document vise à fournir des renseignements qui vous permettront de comprendre l'orientation stratégique de la Direction générale des appels et seront utilisés dans le cadre du processus de consultation sur l'élaboration d'un nouveau modèle organisationnel pour la région du Grand Toronto (RGT).

Contexte organisationnel :

La Direction générale des appels est responsable de l'exécution des programmes de recours de l'Agence servant à régler les différends, les plaintes liées au service et les demandes d'allègement liées aux pénalités et aux intérêts découlant de décisions rendues en vertu des lois appliquées, des programmes administrés ainsi que des services offerts par l'Agence. L'ARC s'engage à examiner toute question en litige de façon équitable, impartiale et indépendante.

Chaque année, la Direction générale des appels sert des milliers de contribuables dans l'ensemble du pays. La plupart des tâches n'ont pas à être effectuées en personne et, par conséquent, peuvent être effectués à partir de différents endroits. Dans la plupart des cas, les charges de travail des Appels sont considérées comme des inventaires de travail nationaux ou régionaux. Toutefois, il est parfois nécessaire de rencontrer les représentants pour régler certains dossiers, comme c'est le cas normalement pour les dossiers d'oppositions ou de litige extrêmement complexes.

La mise en place des centres d'excellence et la centralisation des tâches semblables sont des pratiques de longue date à la Direction générale des appels. Au cours des dernières années, des changements ont été apportés aux points de distribution ainsi qu'à la structure du bureau des litiges et des appels RPC/AE du ministère, et les cas d'oppositions complexes sont centralisés depuis un certain nombre d'années en fonction du secteur d'activités (financier, pétrolier et gazier, pharmaceutique, etc.). En 2017, la Direction générale des appels et la région de l'Ontario ont annoncé la fin du regroupement des activités liées aux oppositions en matière d'impôt dans trois sites à l'état final, parmi lesquels figure la RGT.

Facteurs de changement :

La Direction générale des appels a entrepris un important programme de transformation visant à améliorer l'exécution et l'efficacité de ses programmes et à en finir avec les inventaires de longue date. Ce programme repose en partie sur les récentes recommandations du Bureau du vérificateur général à propos du programme des oppositions, lesquelles mettaient spécialement l'accent sur la nécessité de mener un examen approfondi de ses processus et de renforcer l'échange des résultats des oppositions et des appels avec les autres secteurs de l'Agence.

La réussite des programmes des appels repose sur son effectif. Compte tenu de la nature du travail, l'un des principaux groupes de relève naturels est celui des employés qui occupent des fonctions de vérification. Le regroupement avec les programmes de vérification ouvre les portes aux affectations de perfectionnement, aux perspectives de carrière à long terme et à l'échange de connaissances. Bien que ces groupes aient déjà été réunis d'une façon ou d'une autre par le passé, un rapprochement pourrait servir de catalyseur à l'échange de renseignements entre les deux secteurs, ce qui ultimement aiderait à faire en sorte que les problèmes soient résolus plus tôt dans le processus d'observation. Par ailleurs,

Fiche d'information
Orientations stratégiques de l'ARC
Appels

l'emplacement physique du personnel des Appels ou sa proximité immédiate par rapport à d'autres programmes et tiers, comme le ministère de la Justice, favoriserait également le renforcement des communications et des opérations.

Les centres d'excellence constituent un modèle de plus en plus privilégié pour les opérations des Appels, puisqu'il permet aux employés et à la direction de se concentrer sur des domaines de travail précis, d'acquérir une expertise, de faciliter la formation et la planification de la relève et ultimement d'offrir des services plus uniformes et efficaces aux Canadiens. En raison de la dimension relativement petite des programmes des Appels, il est également important pour la Direction générale de disposer d'une masse critique d'employés à chaque emplacement pour assurer l'efficacité des opérations, ainsi que les possibilités de carrière et de perfectionnement au sein des programmes mêmes pour le personnel.

Considérations relatives aux personnes :

Selon le contribuable, le travail peut être réalisé à partir des bureaux de l'ARC, de l'emplacement du contribuable, ou à distance grâce au télétravail. Par conséquent, la souplesse est essentielle à l'exécution efficace du programme.

Les heures que passent les employés à se rendre au travail et leurs heures de travail ont des répercussions importantes sur les coûts, les personnes, le moral, la productivité et la famille tout entière.

Le perfectionnement professionnel est amélioré lorsque les employés ayant plus d'expérience travaillent à proximité, ce qui facilite l'apprentissage par les pairs et le perfectionnement professionnel.

Les plans de rendement et de retraites sont des facteurs pertinents, mais ne sont pas les seuls lorsqu'il s'agit de prendre des décisions au sujet de l'emplacement des charges de travail et des lieux de travail des personnes.

Implications pour la RGT :

À la lumière des facteurs de changement et du récent regroupement des activités liées aux oppositions en matière d'impôt sur le revenu au sein de la région de l'Ontario, les opérations des Appels dans la RGT devraient continuer de viser à mettre sur pied des CE et d'être associées à des fonctions exécutées par des effectifs semblables, afin de permettre aux employés de se perfectionner et de progresser ainsi que de favoriser la communication régulière des résultats des oppositions et des tribunaux avec les secteurs responsables de l'établissement des cotisations et de l'observation, dans le but d'améliorer les processus et la prise de décisions dans l'ensemble de l'Agence.