

Fiche d'information
Orientations stratégiques de l'ARC
Cotisation, prestation et de service

But :

Le présent document vise à fournir des renseignements qui vous permettront de comprendre l'orientation stratégique de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPs) 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 DGSCP est responsable de trois principales charges de travail :

- Le traitement des déclarations de revenus et des paiements de prestations
- La gestion des centres d'appels pour les appels entrants
- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)

Les activités de traitement des déclarations de revenus et des prestations ont récemment été regroupées (dans le cadre de l'initiative de renouvellement des services) en quatre centres fiscaux, afin de tenir compte des taux élevés et de la croissance de la transmission électronique des déclarations. Aucune des activités de traitement est actuellement exécutée dans la RGT.

Les activités de centre d'appels qui étaient exécutées à Toronto-Centre ont été déplacées à Hamilton, Montréal et St. John's, afin de regrouper les centres d'appels des demandes de renseignements des particuliers, qui passent de six à cinq. Aucun autre regroupement n'est envisagé à ce moment. Le seul centre d'appels qui demeure dans la RGT est le centre d'appels des demandes de renseignements des entreprises de Toronto-Est.

Les activités de visibilité et du PCBMI ont été élargies, conformément au mandat de la ministre, qui est de veiller à ce que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. Dans la RGT, les agents de la visibilité et du PCBMI travaillent actuellement dans le bureau des services fiscaux de Toronto-Centre (BSF) dans l'immeuble de la rue Front.

Facteurs de changement :

L'adoption des moyens électroniques est à la hausse, exigeant le regroupement de nos centres de traitement; cette activité, qui cadre avec le renouvellement des services, est presque terminée.

Il y a aussi eu un regroupement modeste des centres d'appels dans le cadre du renouvellement des services, qui lui aussi, est presque terminé. Le Centre d'appels de Toronto-Centre cessera son fonctionnement le 8 septembre 2017.

Le programme de visibilité et le PCBMI continueront probablement à prendre de l'ampleur et de l'importance, étant donné le mandat de la ministre.

Fiche d'information
Orientations stratégiques de l'ARC
Cotisation, prestation et de service

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 :

Il se peut que le centre d'appels se trouvant actuellement à Toronto-Est doive être réinstallé en raison de l'expiration du bail, mais ses activités seraient regroupées dans un seul immeuble.

Le programme de visibilité et le PCBMI devront déménager à la suite de la vente de l'immeuble de la rue Front. Ces bureaux devraient continuer de relever d'un seul BSF pour être conformes au modèle de toutes les autres régions. Idéalement, il serait dans un BSF situé de façon centrale afin de faciliter la couverture de la RGT.