



Renforcer les mesures de rendement – Normes de service externes

SC de l'IGF – Évaluation de la performance - les
prochaines étapes - la mise en oeuvre de la politique sur la
prestation de services et les résultats

Objet de la présentation

- Décrire l'approche de l'ARC en vue de renforcer les normes de service externes aux Canadiens.
- Discutez des défis et des leçons apprises de notre expérience.

Contexte et attentes

Stratégie en matière de services du gouvernement du Canada

Une stratégie de service du gouvernement du Canada a été élaborée pour s'assurer que les ministères adoptent une approche coordonnée et cohérente pour la conception et la prestation de services en mettant l'accent sur ce qui suit :

- Concevoir et fournir des services qui répondent aux besoins des clients
- Offrir des services en lignes conviviaux
- Fournir une prestation de services sans heurt (approche « une fois suffit »)

Mandat de la ministre

La lettre de mandat de la ministre met l'accent sur les services et mise particulièrement sur :

- Améliorer la justesse, l'utilité et la convivialité de l'Agence
- Faire en sorte que les gens soient traités comme des clients importants et non comme de simples contribuables

Attentes des clients/canadiens

Les avancées en matière de technologie influencent les attentes des Canadiens en matière de service, en termes d'accès, de livraison et de mode de livraison.

Politique sur les résultats du Conseil du Trésor

Aux termes de cette politique, les ministères et organismes doivent faire ce qui suit :

- Élaborer un inventaire des services et le tenir à jour
- Établir et publier des normes pour ses services prioritaires

Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)

Les attentes du CRG sont les suivantes :

- Les ministères examinent régulièrement leurs normes de service
- Ils ajustent leurs normes en conséquence lorsque les résultats atteignent ou dépassent constamment les objectifs

Contexte et attentes (suite)

Conseil de direction

Nous fournissons au Conseil des mises à jour régulières sur nos normes de service grâce à divers outils :

- Rapport sur les résultats ministériels
- Plan d'entreprise

Bureau du vérificateur général (BVG)

- Au cours d'une récente vérification, le BVG a indiqué qu'un certain nombre d'indicateurs, de normes et d'objectifs de l'ARC ne sont pas exacts, complets ou significatifs pour les Canadiens.
- Nous attendons des résultats sur l'audit du BVG sur les centres d'appels de l'ARC.

Mise à jour des normes de service de l'ARC

- Chaque année, l'ARC examine et met à jour ses normes de services.
- Nos normes de service sont publiés dans notre Plan d'entreprise et sur notre site web externe et les résultats sont publiés dans notre rapport ministériels sur les résultats.

Les attributs des normes de services

Les normes de service devraient être :

- Ambitieuses mais réalistes
- Pertinentes et axées sur les clients
- Mesurables
- Claires
- Transparentes

Gouvernance

Conseil de direction

- Les responsabilités comprennent la gestion des services de l'ARC et l'élaboration du Plan d'entreprise de l'Agence

Comité de gestion de l'Agence (CGA)

- Le Chef de la mesure du rendement présente les normes de service
- Le commissaire et les sous-commissaires sont responsables d'examiner et d'approuver les normes de service

Comité des DG sur la planification et l'établissement de rapport et le Comité des DG sur le service

- Fournit les principales contributions des directions générales (supervisé par la Direction de la stratégie et de l'établissement des rapports de l'Agence, de la Direction générale de la stratégie et de l'intégration (DGSI))

Groupe de travail sur les normes de service

- Communauté d'analystes à travers l'ARC (supervisée par la Section de mesure du rendement de la DGSI)

État actuel

L'ARC modernise ses services et renforce sa culture du service (dans le cadre de son engagement visant à être un administrateur d'impôts et de prestations de calibre mondial). Cet engagement comprend l'adoption d'une approche axée sur le client et l'amélioration des services fournis aux Canadiens.

Bien que l'ARC reçoive constamment des évaluations positives du SCT concernant la mesure de rendement, nous savons que nous pouvons et avons besoin de nous améliorer. Nous continuons d'étudier les façons d'améliorer l'approche et les aspects de la mesure et des rapports.

Le conseil de direction de l'ARC a demandé à l'Agence d'augmenter l'ambition de ses normes et d'en réduire le nombre, tout en augmentant leur pertinence pour les Canadiens.

L'ARC est au milieu de son examen des normes de service. Les propositions de modification des normes de service ont été présentées au CGA. On prévoit la présentation finale au CGA pour approbation en novembre.

Approche pour renforcer nos normes de service

Être ambitieux

- Comparer les cibles des normes de service aux résultats actuels et augmenter les cibles lorsque cela est jugé approprié
- Bien que nos normes mieux connues (p. ex., le traitement des déclarations de revenus) soient agressives, d'autres (Demandes d'encouragements fiscaux pour la recherche scientifique et de développement expérimental) ne sont pas ambitieuses
- Des défis importants persistent (p. ex., nos centres d'appels)

Être réactif

- Examiner les délais liés au normes et réduire les délais si possible (si les ressources le permettent).
- Cela peut signifier allonger les délais où les normes sont constamment surpassées, pour allouer des ressources ailleurs.

Être précis

- Examiner l'ensemble des normes et rationaliser ou réduire si possible, en se concentrant sur les normes les plus pertinentes et les plus significatives pour les Canadiens.
- Nous avons trop de normes, dont certaines concernent des services très spécialisés (décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, Régimes de pension agréés).

Processus (calendrier général)

- Le Chef de la mesure du rendement déclenche un processus formel d'examen avec une lettre d'appel à ses collègues du niveau des sous-ministres adjoints au printemps (mars)
- Le groupe de travail élabore et peaufine les changements proposés, ce qui comprend des discussions parmi les principaux intervenants et une analyse de la recherche, de la rétroaction du client et des projets pilotes, tel qu'applicable, tout au long de l'été
- Les retouches finales sont faites aux propositions à l'automne et les normes de service approuvées sont publiées dans le Plan d'entreprise (site web externe est mis à jour d'ici la fin de l'année fiscale)

Défis et leçons apprises

Défis

- S'assurer de l'harmonisation avec les priorités du gouvernement du Canada et avec les orientations et politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Établir le consensus sur quels programmes doivent avoir des normes
- S'assurer que les normes de service sont axées sur le client
- Établir des cibles ambitieuses

Leçons apprises

- Les améliorations sont progressives (avoir un plan à long terme)
- Poursuivre la communication avec les directions générales
- Recueillir/analyser la rétroaction du client
- Une approche émergente est préférable mais comporte des risques

Des questions

