



L'aventure numérique de l'Agence du revenu du Canada

Conférencier

Silvano Tocchi, directeur général de la Direction des services numériques, Agence du revenu du Canada



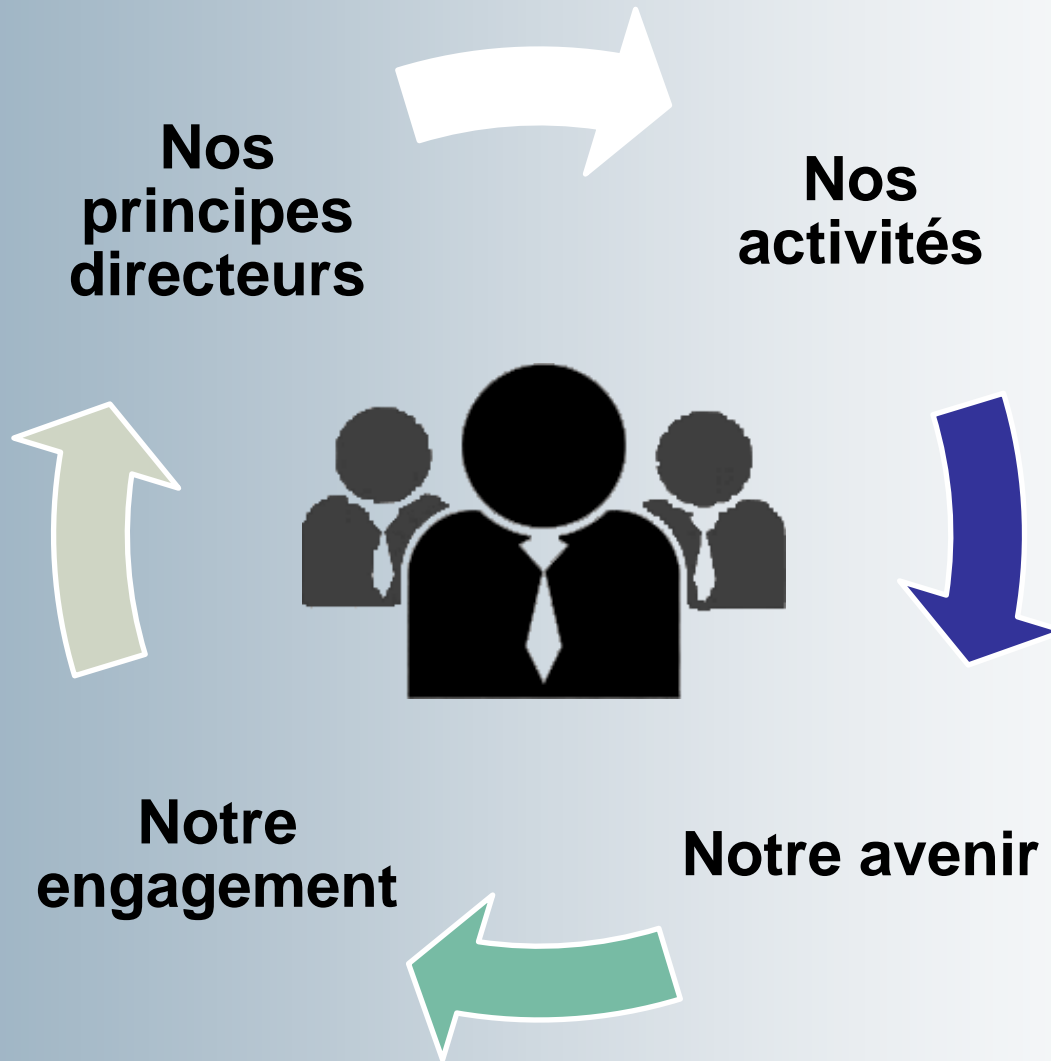
Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Canada 

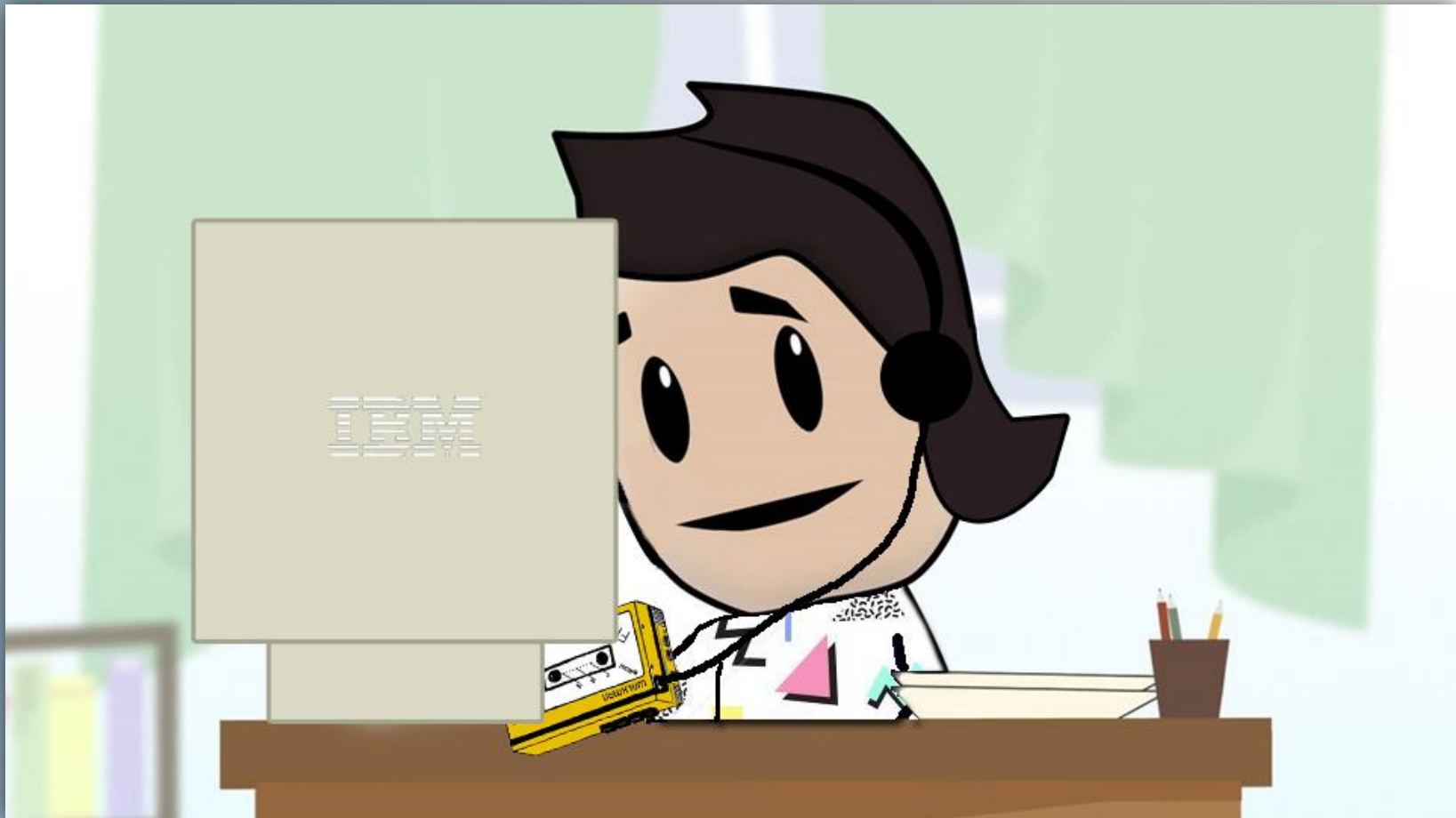
À propos de l'ARC

Mission, vision, promesse et valeurs



Notre parcours

Retour dans le passé



Notre parcours

La vision



- Les contribuables ont commencé à produire en ligne leurs déclarations de revenus et de prestations (réduction de la consommation de papier);
 - ✓ Nécessité de créer des outils pour les appuyer
 - ✓ Nécessité d'équilibrer l'aisance et les exigences en matière de sécurité
 - ✓ Nécessité de créer du point de vue de la clientèle

Aussi simple que...

1

2

3

Notre parcours

La stratégie



- Stratégie en ligne du gouvernement du Canada
 - Offrir en ligne des programmes et des services fédéraux essentiels;
 - Encourager la prestation de services électroniques complets.

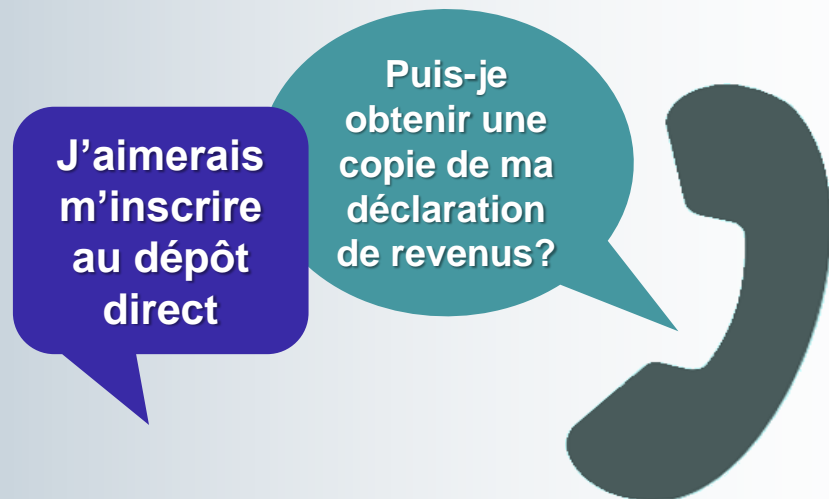


Notre parcours

Compréhension des besoins de nos clients



- Mon dossier visait à créer une option de libre-service pour les demandes courantes par téléphone
- L'ARC a examiné quels processus (téléphone, courrier papier) pouvaient être transformés en option numérique libre-service



Notre parcours

Points saillants de Mon dossier



Mon dossier est offert aux contribuables

**Établir une entente de
paiements et s'inscrire
pour les prestations pour enfants**



**Courrier
en ligne**



**Modifier ma
déclaration**



**Voir les transactions
par dépôt direct**

**Visionner les feuillets
de renseignements fiscaux**

Notre parcours

L'élaboration de Mon dossier



L'élaboration s'est effectuée selon une méthode plutôt standard de l'industrie en ce qui a trait à la gestion du projet.



Notre parcours

Outils d'évaluation pour Mon dossier



Les contribuables sont-ils en mesure de trouver les renseignements et d'effectuer les tâches souhaitées?



Recherche sur l'opinion publique

- Essais de convivialité
- Essais auprès de groupes de consultation



Rétroaction de la clientèle

- Sondages
- Commentaires
- Agents de demande de renseignements téléphoniques



Statistiques Web



Coup d'oeil d'aujourd'hui

Statistiques



Données de notre dernière période de production des déclarations de revenus (année d'imposition 2015)



157 millions de visites du site Web, **20 millions** de formulaires et de publications téléchargés, dont **23 millions** de demandes de renseignements traitées par le biais des agents et des services automatisés.



84 % des déclarations des particuliers produites en ligne, et **86 %** des déclarations de revenus des sociétés produites en ligne.



469 milliards de dollars en impôts et droits traités, et **255 milliards** de dollars perçus au moyen des retenues à la source.



31 millions de particuliers et d'entreprise ont interagi avec l'ARC, dont **52 milliards** de dollars en dette fiscale en souffrance réglée.



22 milliards de dollars versés à 12 millions de prestataires, **135 programmes** de prestations et de crédits administrés pour le compte des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral.

Leçons apprises

Les bons et les mauvais points



1 Adoption d'une stratégie opérationnelle globale

2 Gradualisme acharné

3 Utilité de la comparaison

4 Il n'est pas nécessaire d'être le chef de file

5 Reconnaître vos points faibles



Notre parcours, notre progression

Plus simple, plus rapide et sécuritaire

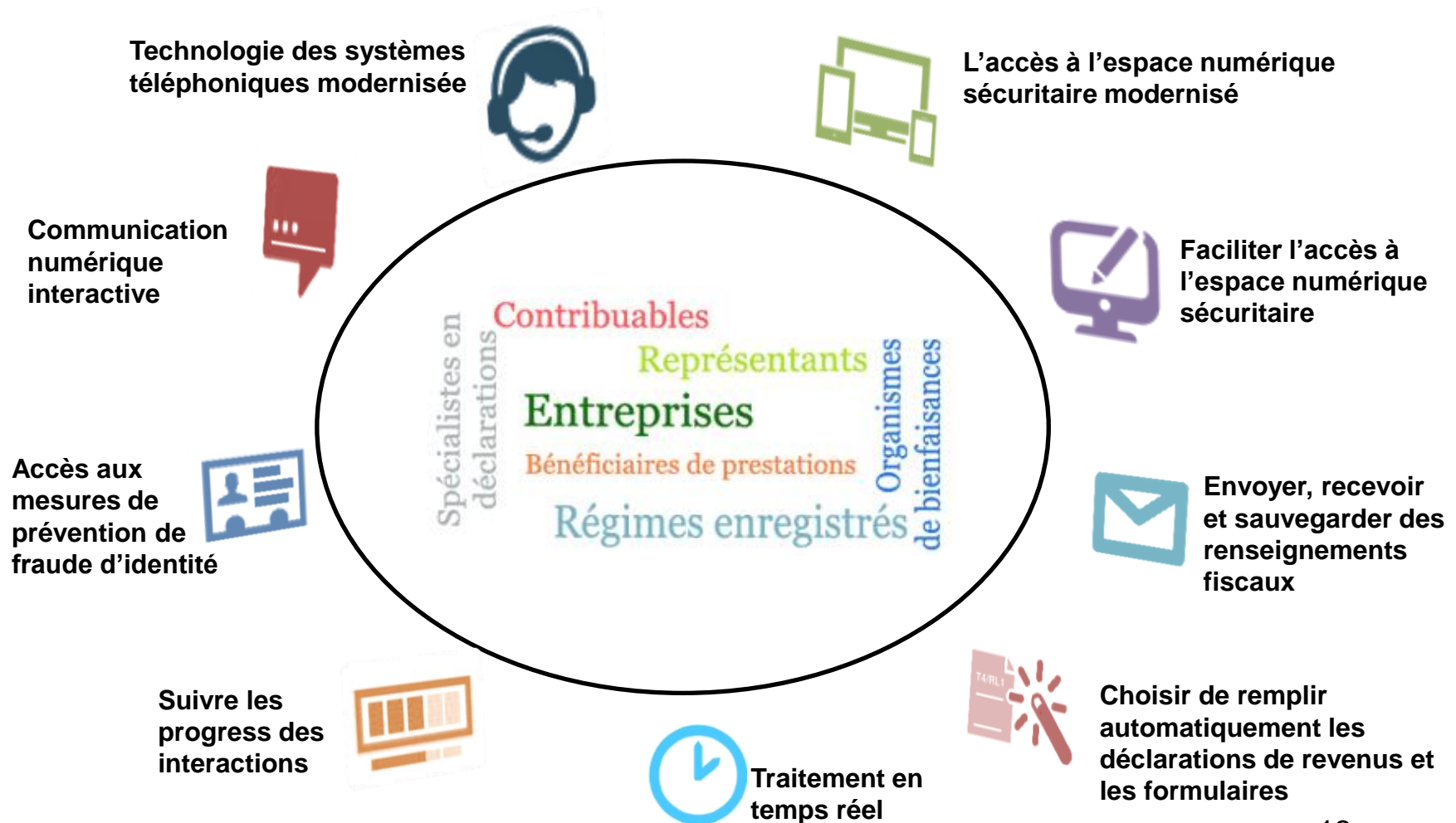


**Expérience des
utilisateurs**

Conception

Interactions électroniques – Notre façon d'avancer

La Stratégie des interactions électroniques est l'engagement de l'ARC à identifier des moyens d'améliorer les services aux Canadiens grâce à l'utilisation de la technologie moderne.



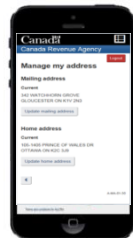
L'accès à l'espace numérique sécuritaire modernisé

En 2015

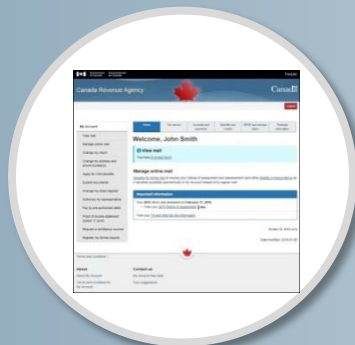
- ✓ Ordinateur seulement
- ✓ Portail de base
- ✓ Expérience utilisateur différente

À venir...

MonARC



Modernisation des portails



MesPrestations ARC



MonEntreprise



Faciliter l'accès à l'espace numérique sécuritaire

De 2015

- ✓ 5-10 jours pour authentification
- ✓ Un compte pour chaque ministère/agence

À venir...



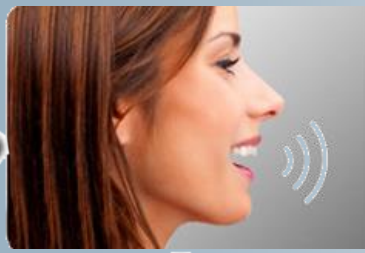
Authentification par téléphone

Mon Dossier - ARC

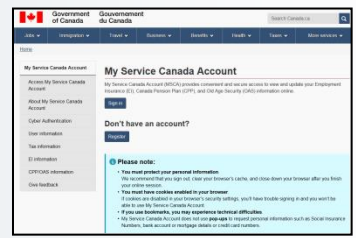


Téléphone

Reconnaissance vocale



Une clé donne accès aux deux comptes



Mon dossier Service Canada



Mobile

Un point d'entrée pour le GDC

Envoyer, recevoir et sauvegarder des renseignements fiscaux

De 2015

- ✓ 130 millions pièces de correspondance sortante
- ✓ Des millions de pièces de correspondance et fax entrent
- ✓ Entreposage des reçus de papier de toutes les formes et tailles

À venir...



**Recevoir –
Vous avez un
message!**

**Envoyer –
Soumettre des
documents**

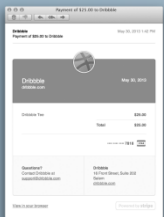


Sauvegarder –

Coffre-fort ARC



**Coffre-fort
personnel**



Reçus électroniques normalisés

Choisir de remplir automatiquement les déclarations de revenus et les formulaires

De 2015

- ✓ Recherche des feuillets d'information
- ✓ Erreurs de transcription
- ✓ Omissions de revenu

À venir...

Préremplir feuillets d'impôt sur le revenu

- Présentement**
- ✓ T3, État des revenus de fiducie
 - ✓ T4, État de la rémunération payée
 - ✓ T5, État des revenus de placements
 - ✓ RC62, État de la prestation universelle pour la garde d'enfants
 - ✓ Montant de remboursement du Régime d'accès à la propriété
 - ✓ Reçu de cotisation à un REER
 - ✓ ...et plus encore!

Auto – complétion

Préremplir feuillets du coffre-fort personnel

- ✓ organismes de bienfaisance
- ✓ transport public
- ✓ garde d'enfants

- Futur**
- ✓ Frais de scolarité
 - ✓ Frais médicaux



Mon dossier



Traitement en temps réel

De 2015

- ✓ Attente de 6 semaines pour version papier
- ✓ Contribuables sont demandés de soumettre des documents des mois après avoir produit leur déclaration
- ✓ Appels à l'ARC pour de l'aide

À venir...

**"Votre déclaration a été traité;
remboursement: 747.52 \$"**

Résultats en temps réel



Support en temps réel
- Préparateurs fiscaux



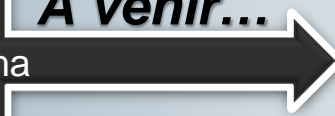
Avis de cotisation express

Suivre les progrès des interactions

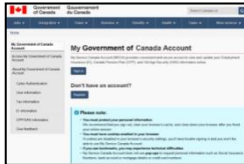
De 2015

- ✓ Appeler l'ARC pour le status de ma déclaration, où est mon argent ?

À venir...



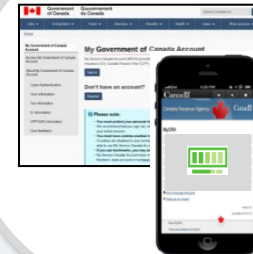
Où est mon appel?



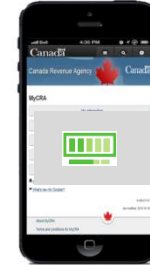
Où est ma vérification?



Où est ma prestation?



Où est ma déclaration de revenus?

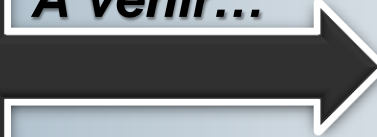


Accès aux mesures de prévention de fraude d'identité

De 2015

- ✓ Ai-je fais une mise à jour sur Mon dossier?
- ✓ Est-ce vraiment l'ARC au téléphone?

À venir...



Alerte de
changement
au compte



“Quelqu'un a
changé votre
info de Dépôt
Direct”

“Quelle est votre
équipe sportive
préférée?”

Options de sécurité
libre-service



Alerte de
communication



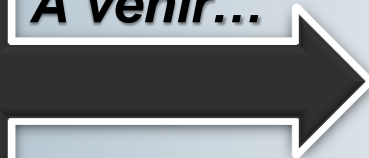
“L'ARC vous a
téléphoné à 9h54”

Communication numérique interactive

De 2015

- ✓ Échange de courrier électronique non sécurisé
- ✓ Télécopieur non sécurisé
- ✓ Échange d'informations encombrant

À venir...



Messagerie numérique
interactive sécurisée



MaVérification



Avis électronique amélioré

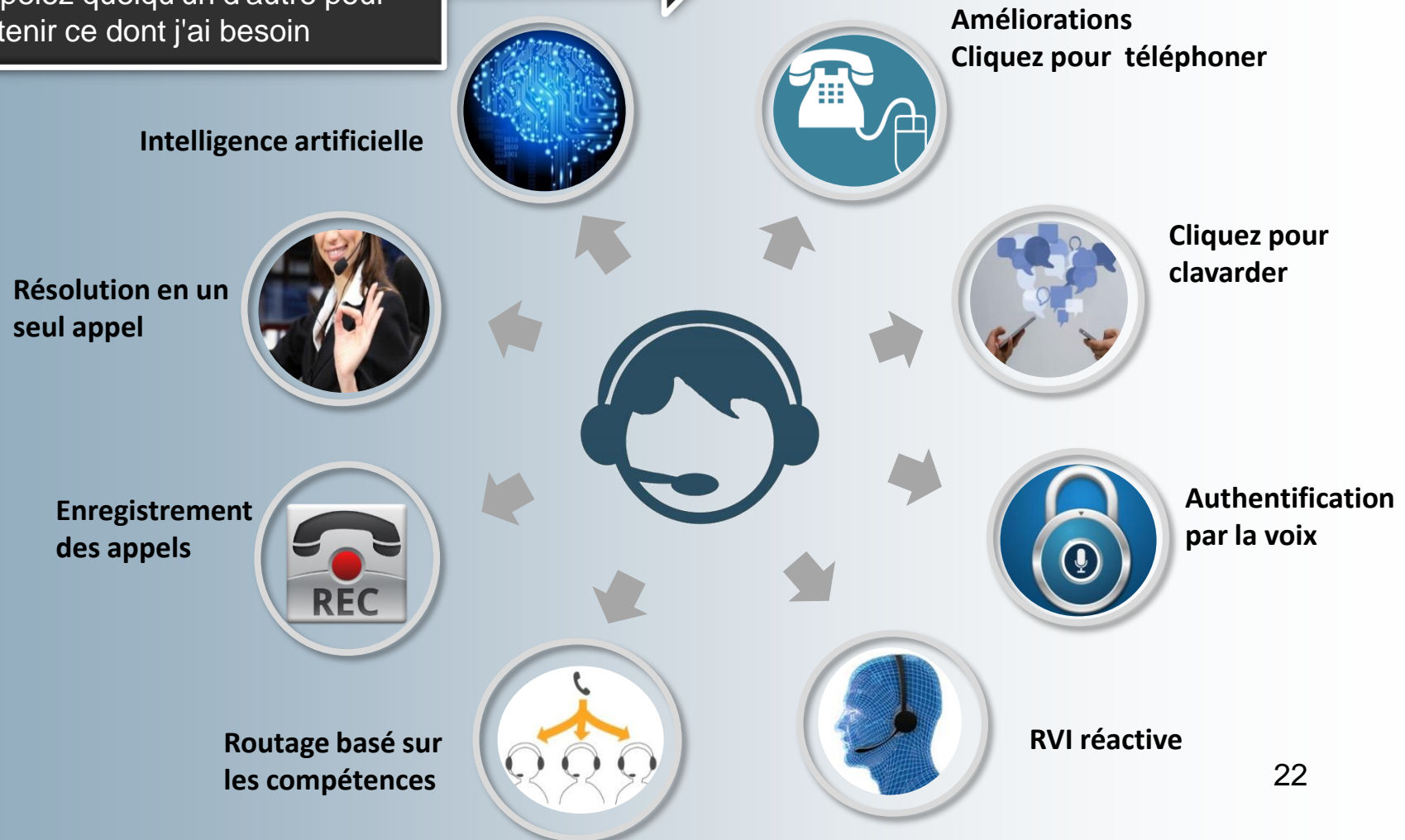


Technologie des systèmes téléphoniques modernisée

From 2015

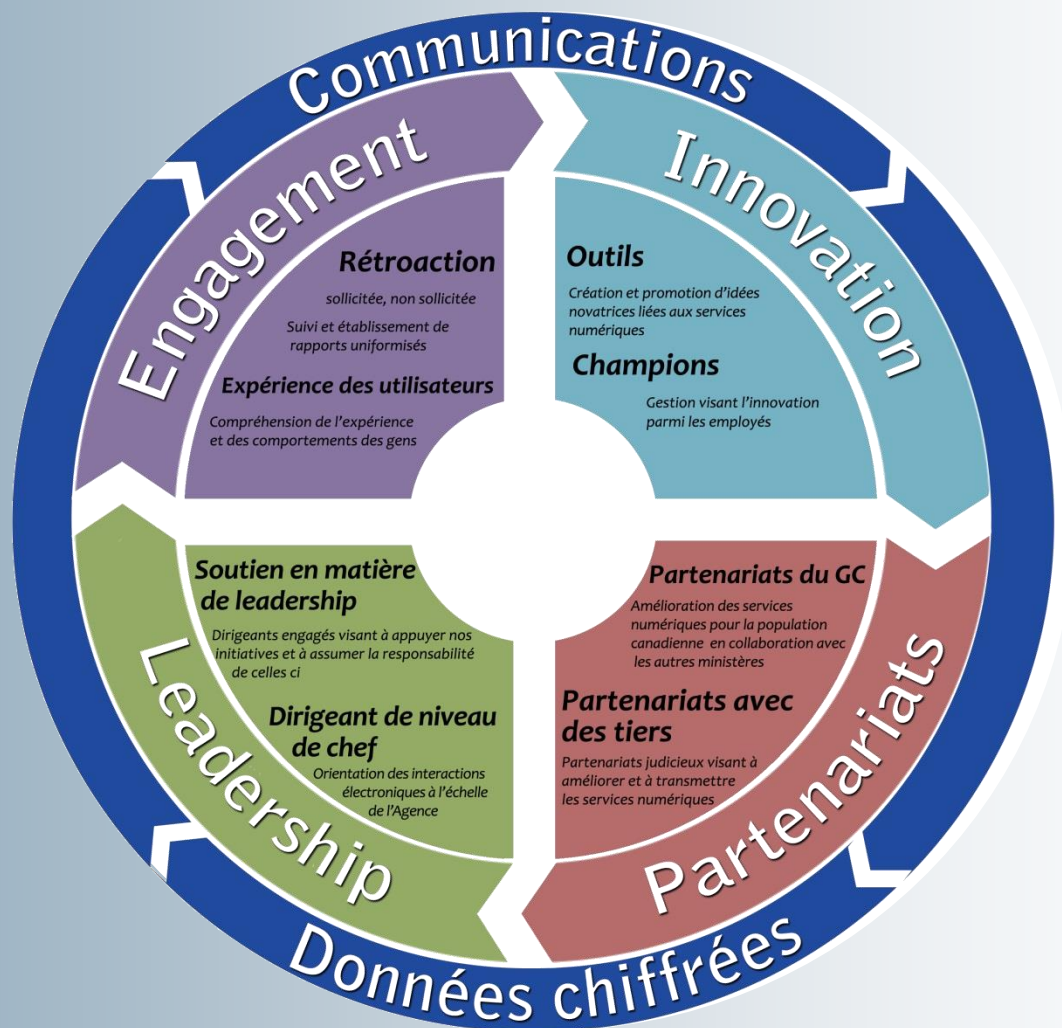
- ✓ Ne trouve pas ce dont j'ai besoin
- ✓ Téléphones –Technologie datée
- ✓ Appelez quelqu'un d'autre pour obtenir ce dont j'ai besoin

À venir...



Notre parcours, notre progression

Atteinte de la réussite grâce aux pratiques exemplaires





Merci!