



Le ministre Jean-Pierre Blackburn apporte des changements aux centres d'appels de l'Agence

Montréal (Québec), le 19 mai 2009... L'honorable Jean-Pierre Blackburn, ministre du Revenu national et ministre d'État (Agriculture et Agroalimentaire), a annoncé aujourd'hui des changements quant à la façon dont les agents répondent dorénavant aux demandes de renseignements que l'Agence du revenu du Canada (ARC) reçoit par l'entremise de ses lignes téléphoniques de demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations. Ainsi, lors d'une demande de renseignements par un contribuable, la nouvelle politique permettra à celui-ci de connaître l'identité de l'agent au bout du fil. Cette politique vient renforcer la responsabilisation des agents tout en assurant aussi une plus grande uniformité dans leurs formules d'accueil.

« Le gouvernement s'engage envers la rationalisation des services, l'accessibilité et la souplesse du régime fiscal à l'égard des besoins des Canadiens, a indiqué le ministre Blackburn. Dorénavant, toute personne qui téléphone à un centre d'appels sera accueillie par un agent qui fournit son nom, ce qui signifie pour le contribuable un meilleur service. »

À titre d'exemple, les agents des demandes de renseignements aux différents centres d'appels de l'ARC de l'ensemble du pays donneront leur prénom dans leur formule d'accueil, ce qui se traduira comme suit : « Agence du revenu du Canada, Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers, Natalie à l'appareil ». Les agents auront également un numéro de carte d'identité d'employé de l'ARC et un suffixe régional qu'ils pourront donner sur demande, par exemple : « Je m'appelle Natalie et mon numéro de référence d'agent est le 12345, QC », si l'agent répond à un appel pris du centre d'appels de la région du Québec.

« Cette nouvelle politique permettra d'améliorer les interactions entre l'ARC et les contribuables et entreprises du pays. De notre point de vue, elle rendra nos rapports avec l'ARC encore plus conviviaux, et nous ne pouvons que la soutenir », a souligné Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

Entre les mois d'avril 2008 et avril 2009, les centres d'appels de l'ARC ont répondu à environ 14,6 millions d'appels; à plus de 11,1 millions d'appels par l'entremise de leurs services de demandes de renseignements des particuliers; à plus de 3,5 millions d'appels par l'entremise de leurs services de demandes de renseignements pour les entreprises; à plus d'un million d'appels par l'entremise du bureau d'aide des services électroniques.

Renseignements pour les médias :

Noël Carisse
Relations avec les médias
Agence du revenu du Canada
613-952-9184

Natalie Boileau
Directrice des communications (par intérim)
Cabinet du ministre du Revenu national
613-995-2960

Corinne Pohlmann
Vice-présidente des affaires nationales
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
613-235-2373