



2025 RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA
AU PARLEMENT DU CANADA

Les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

RAPPORT DE
L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) en vertu de la Loi sur le vérificateur général.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le BVG peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur le bien-fondé de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du BVG. Ils sont effectués par des auditrices compétentes et des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2025

N° de catalogue FA1-27/2025-1-6F-PDF

ISBN 978-0-660-78919-4

ISSN 2561-3456

Survol



Message général

Dans l'ensemble, l'Agence du revenu du Canada n'a pas fourni de renseignements exacts et opportuns aux appelantes et appelants qui communiquaient avec l'un de ses huit centres de communication concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la norme de service appliquée par l'Agence consistait à répondre à 65 % des appels en 15 minutes ou moins. Nous avons constaté que seulement 18 % des appelantes et appelants avaient été en mesure de joindre une agente ou un agent en 15 minutes ou moins. Au cours du mois de juin 2025, seulement 5 % des appels avaient respecté la norme de service de 15 minutes ou moins. De plus, les appelantes et appelants qui avaient choisi de parler à une agente ou à un agent avaient attendu environ 31 minutes en moyenne, soit presque deux fois plus longtemps qu'un an auparavant. Les appelantes et appelants qui avaient communiqué avec le centre de communication pour la région du Nord avaient été les seules personnes en mesure de parler rapidement à une agente ou à un agent.

Entre février et mai 2025, nous avons effectué 167 appels auprès d'agentes et agents de centres de communication dans le but de vérifier l'exactitude de leurs réponses à des questions générales. Leurs réponses aux questions liées à l'impôt des entreprises ou aux questions générales relatives aux prestations étaient exactes dans un peu plus de 54 % des cas, tandis que les réponses aux questions générales concernant l'impôt des particuliers n'étaient exactes que dans 17 % des cas.

Nous avons constaté que moins de 9 % de la note totale attribuée aux agentes et agents dans le cadre de leur évaluation du rendement concernait l'exactitude de l'information transmise aux appelantes et appelants. Le fait de mettre si peu l'accent sur l'exactitude relègue au second plan la qualité du service offert aux appelantes et appelants qui cherchent à obtenir de l'aide.

Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada ne fournissait pas de mises à jour en temps réel aux appelantes et appelants relativement à leur position dans la file d'attente. Ainsi, leur capacité à évaluer correctement s'il était préférable d'attendre, d'avoir recours aux options en libre-service ou de mettre fin à l'appel s'en trouvait limitée.

Le contrat du système de téléphonie des centres de communication, fourni par Services partagés Canada, avait été attribué en 2015 pour une valeur minimale de 50 millions de dollars sur une période de dix ans. Nous avons constaté qu'en juin 2025, la valeur du contrat, modifications comprises, s'élevait à 190 millions de dollars.

Les Canadiennes et Canadiens s'attendent à ce que l'Agence du revenu du Canada fournisse des réponses exactes et exhaustives à leurs questions sur l'impôt et les prestations. Des erreurs fiscales et des dates d'échéance non respectées peuvent coûter cher aux contribuables.

Principales constatations et données clés



- La Charte des droits du contribuable énonce que les appelantes et appelants ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.
- Au cours de l'exercice 2024-2025, l'Agence du revenu du Canada a reçu plus de 32 millions d'appels. De ces appels, un peu plus de 10 millions ont été acheminés vers une agente ou un agent de l'un des huit centres de communication.
- Lors de notre audit de 2017, la norme de service de l'Agence du revenu du Canada prévoyait une réponse à 80 % des appels par une agente ou un agent en moins de 2 minutes. À partir de l'exercice 2019-2020, l'Agence a réduit cette norme de service à une réponse à 65 % des appels en moins de 15 minutes.
- Le nombre de plaintes formulées à l'égard du service assuré par les centres de communication a augmenté de 145 % depuis 2021-2022.

Les **Recommandations et réponses** se trouvent à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	3
Constatations et recommandations	4
Les appelantes et appelants avaient de la difficulté à joindre les agentes et agents des centres de communication	4
Seulement 18 % des appels avaient été pris en charge par une agente ou un agent dans le respect de la norme de service en 2024-2025	5
Le temps d'attente pour parler à une agente ou à un agent avait doublé en un an	9
Les lignes du centre de communication pour la région du Nord offraient un accès rapide aux agentes et agents	13
Les taux d'exactitude et d'exhaustivité des réponses aux demandes de renseignements étaient faibles	13
Les réponses à nos questions générales liées à l'impôt des particuliers étaient exactes dans seulement 17 % des cas	14
Les évaluations de la qualité et du rendement de l'Agence étaient davantage axées sur le respect de l'horaire par les agentes et agents que sur l'exactitude et l'exhaustivité des réponses	17
Il y avait des faiblesses dans la conception du système de téléphonie, la gestion des contrats et les contrôles de paiements connexes	20
La valeur du contrat de services de téléphonie avait atteint 190 millions de dollars, alors que la garantie des travaux minimums était de 50 millions de dollars	21
Le système de téléphonie des centres de communication était dépourvu de certaines fonctionnalités essentielles	22
Les factures du fournisseur avaient fait l'objet d'un examen très limité	24
Conclusion	25
À propos de l'audit	26
Recommandations et réponses	30
Annexe 1 — Recommandations et réponses précédentes tirées du rapport du vérificateur général du Canada de 2017 sur les centres d'appels	35
Annexe 2 — Descriptions textuelles des pièces	38

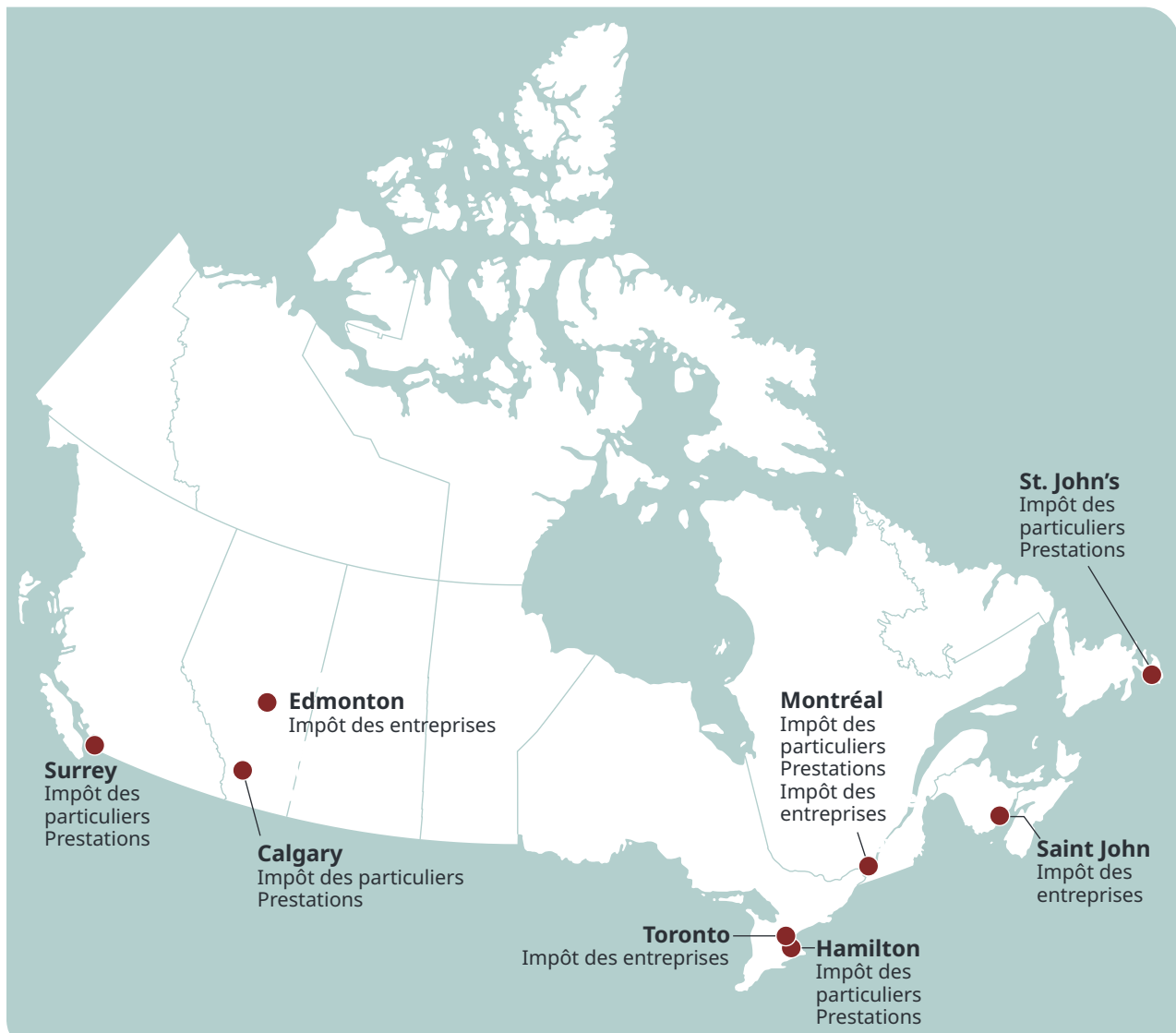
Introduction

Contexte

Les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada

1. L'Agence du revenu du Canada se fie à ses centres de communication pour aider les Canadiennes et Canadiens à obtenir réponse à leurs questions sur l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises. Les centres de communication jouent un rôle important dans la transmission de l'information de première ligne aux appelantes et appelants. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'Agence a reçu plus de 32 millions d'appels à ses 8 centres de communication spécialisés dans l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises. Ces centres de communication sont situés partout au Canada et offrent des services en anglais et en français ([voir la pièce 1](#)). Pour traiter ces demandes de renseignements, l'Agence comptait, au 31 mars 2025, un effectif d'environ 4 500 agentes et agents.
2. La norme de service de l'Agence du revenu du Canada visait à ce que ses agentes et agents répondent aux appels liés à l'impôt des particuliers, aux prestations ou à l'impôt des entreprises dans un délai de 15 minutes ou moins, dans 65 % des cas, lorsque les appelantes et appelants choisissaient de parler à une personne.
3. Depuis novembre 2018, pour gérer les appels qu'elle reçoit, l'Agence du revenu du Canada a recours au système de téléphonie de service de centre de contact hébergé, fourni par IBM Canada, par l'intermédiaire de Services partagés Canada. Ce système traite les appels reçus par l'Agence au moyen de ses réseaux sans frais et offre des services automatisés tels que des messages propres à certains programmes et des options libre-service, de même qu'une option permettant aux appelantes et appelants de parler à une agente ou à un agent. Le système est configuré de façon à recevoir les appels sans tonalité d'occupation et comprend des fonctions telles qu'une estimation du temps d'attente initialement anticipé et une option de rappel. Services partagés Canada a signé le contrat relatif au système de téléphonie le 25 octobre 2015.

Pièce 1 — Les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada pour les demandes de renseignements concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises



Source : D'après des renseignements fournis par l'Agence du revenu du Canada en mai 2024

[Lire la description
textuelle de la pièce 1](#)

4. En 2017, le Bureau du vérificateur général du Canada a publié le rapport « Les centres d'appel — Agence du revenu du Canada ». Nos recommandations et les réponses de l'Agence se trouvent à la fin du présent rapport, à la [page 35](#).

Rôles et responsabilités

5. **Agence du revenu du Canada** — Il incombe à l'Agence du revenu du Canada d'aider les particuliers et les entreprises à s'acquitter de leurs obligations fiscales et à se prévaloir des prestations qui leur reviennent. L'Agence du revenu du Canada est responsable, par l'intermédiaire de ses centres de communication, de fournir aux appelantes et appelants des réponses exactes à leurs questions et de traiter leurs demandes de renseignements en temps opportun.
6. **Services partagés Canada** — Services partagés Canada est l'autorité technique et contractante en ce qui concerne le système de téléphonie de service de centre de contact hébergé et assure la liaison pour Services partagés Canada, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada. Services partagés Canada gère également le contrat avec le fournisseur et veille à ce que le système réponde à l'ensemble des besoins opérationnels et techniques. Il assure aussi le recouvrement des coûts au moyen de son entente de recouvrement avec l'Agence.

Objet de l'audit

7. Cet audit visait à déterminer si les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada avaient fourni aux appelantes et appelants des renseignements exacts et opportuns au sujet de l'impôt des particuliers, des prestations et de l'impôt des entreprises.
8. Cet audit est important parce que les centres de communication fournissent aux appelantes et appelants de l'information qui les aide à s'acquitter de leurs obligations fiscales et à recevoir les prestations qui leur reviennent. L'audit offre également l'occasion de relever les inefficiences sur le plan opérationnel qui peuvent altérer l'expérience des appelantes et appelants.
9. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations et recommandations

Les appelantes et appelants avaient de la difficulté à joindre les agentes et agents des centres de communication

Importance de cette constatation

10. Cette constatation est importante parce que bon nombre de particuliers et d'entreprises au Canada ont besoin d'aide ou de conseils pour s'acquitter de leurs obligations fiscales et se prévaloir de leurs prestations. Par l'intermédiaire de ses centres de communication, l'Agence du revenu du Canada fournit des réponses aux questions des appelantes et appelants et traite leurs demandes de renseignements en temps opportun.

11. Parler à une agente ou à un agent offre à l'appelante ou appelant un service adapté à sa situation particulière, y compris des précisions et des directives concernant des processus et des problèmes complexes. Ce soutien personnalisé n'est pas toujours possible avec les options libre-service, comme les systèmes de réponse vocale interactifs.

Contexte

12. Notre audit de 2017 sur les centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada avait révélé des problèmes majeurs qui avaient une incidence sur la qualité du service offert aux appelantes et appelants. L'audit mentionnait plusieurs possibilités d'amélioration (voir les recommandations de l'audit de 2017 présentées à l'[annexe 1](#)). À l'époque, l'Agence se préparait à déployer un nouveau système de téléphonie pour ses centres de communication en 2018. Ce nouveau système comportait des fonctionnalités telles qu'une option de rappel, des fonctions libre-service, une estimation du temps d'attente (indiquée à la fois sur le site Web de l'Agence et aux appelantes et appelants) et l'élimination des appels bloqués ou de la tonalité d'occupation. Les appels bloqués étaient des appels qui n'étaient pas acheminés à une agente ou à un agent ni au système de libre-service automatisé. L'appelante ou appelant entendait soit la tonalité d'occupation, soit un message l'invitant à consulter le site Web de l'Agence ou à rappeler plus tard.

13. De plus, par l'intermédiaire du site Web du gouvernement du Canada, l'Agence fournit une vaste gamme de renseignements relatifs à l'impôt des particuliers, aux prestations et à l'impôt des entreprises.

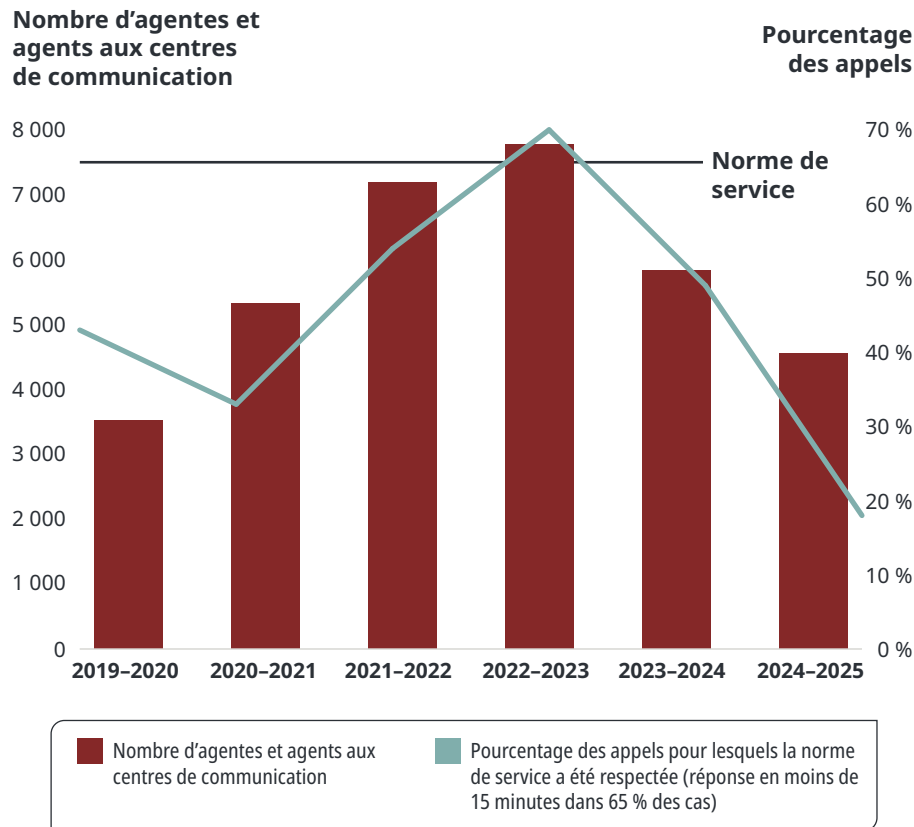
Seulement 18 % des appels avaient été pris en charge par une agente ou un agent dans le respect de la norme de service en 2024-2025

Constatations

14. Lors de notre audit de 2017 sur les centres d'appel, la norme de service de l'Agence prévoyait que ses agentes et agents répondent aux appels en 2 minutes ou moins dans 80 % des cas. Toutefois, pour être en mesure de respecter cette norme, l'Agence bloquait un grand nombre d'appels, qui étaient interrompus avant d'atteindre une agente ou un agent ou d'être traités par les services automatisés. En 2019-2020, l'Agence a modifié cette norme afin de répondre aux appels en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

15. Nous avons constaté que l'Agence avait répondu à 49 % des appels en 15 minutes ou moins en 2023-2024 et que ce pourcentage avait chuté à 18 % en 2024-2025 ([voir la pièce 2](#)). Pour le mois de juin 2025, l'Agence a indiqué que seulement 5 % des appels avaient reçu une réponse en 15 minutes ou moins. Le non-respect de la norme de service révèle l'écart qui existe entre les attentes et la prestation de services réelle. Cette lacune limite l'accès des appelantes et appelants à des agentes et agents et compromet la capacité de l'Agence à respecter son engagement énoncé dans la Charte des droits du contribuable, c'est-à-dire que les appelantes et appelantes ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Depuis 2019-2020, l'Agence n'a respecté sa norme de service qu'une seule fois, à savoir au cours de l'exercice 2022-2023 ([voir la pièce 2](#)).

Pièce 2 — Les résultats liés au niveau de service et le nombre d'agentes et agents aux centres de communication avaient diminué de 2022-2023 à 2024-2025



Source : D'après des données fournies par l'Agence du revenu du Canada

**Lire la description
textuelle de la pièce 2**

16. Le nombre d'agentes et agents disponibles a une incidence directe sur la capacité de l'Agence à répondre aux appels des personnes qui souhaitent parler à une agente ou à un agent et à respecter sa norme de service. De 2023-2024 à 2024-2025, le nombre d'agentes et agents aux centres de communication a diminué de 22 % ([voir la pièce 2](#)). Cette diminution s'est poursuivie au début de l'exercice 2025-2026 : en date du 31 mai 2025, il y avait 3 530 agentes et agents comparativement à 4 547 le 31 mars 2025 et à 5 837 le 31 mars 2024. La difficulté à joindre une agente ou un agent était l'une des nombreuses raisons qui incitaient les appelantes et appelants à mettre fin à l'appel avant de s'entretenir avec une agente ou un agent, ce qui a possiblement augmenté le nombre d'appels répétés aux centres de communication.

17. Entre février et mai 2025, le Bureau du vérificateur général du Canada a effectué un total de 167 appels aux services de renseignements téléphoniques des centres de communication de l'Agence du revenu du Canada. De ces appels, 150 ont été faits aux lignes d'information générale et 17 à la ligne dédiée à la région du Nord. Pour les 150 appels d'information générale sur l'impôt, nous avons constaté qu'une fois l'appel transmis à une agente ou un agent, le temps moyen passé à parler avec cette personne était d'environ 17 minutes. Cependant, environ 27 % de ce temps était passé en attente, soit parce que l'agente ou agent cherchait de l'information, soit parce qu'il lui fallait acheminer l'appel à une autre agente ou à un autre agent ([voir la pièce 3](#)). Le temps passé en attente réduisait la disponibilité de l'agente ou agent à prendre un autre appel. Considérant que l'Agence a répondu à plus de 10 millions d'appels en 2024-2025, la réduction du temps d'attente pourrait améliorer le niveau de service.

Pièce 3 — Répartition de la durée des appels dirigés vers les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada (en minutes)

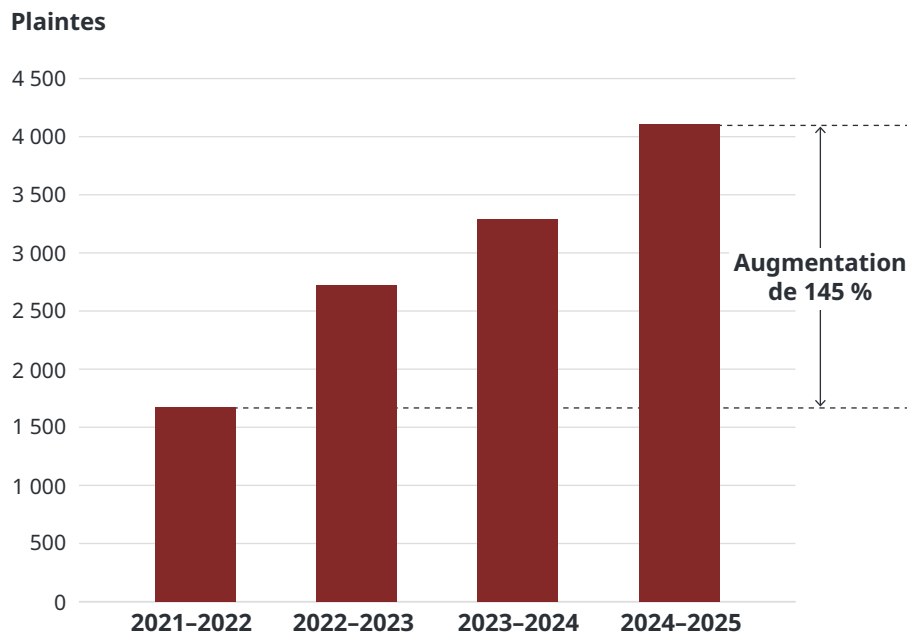
Domaine visé par les demandes de renseignements	Durée totale moyenne	Temps d'attente moyen avant de joindre une agente ou un agent	Temps moyen passé avec une agente ou un agent	Temps moyen passé en attente après avoir joint une agente ou un agent	Pourcentage du temps passé en attente après avoir joint une agente ou un agent
Tous	50,0	32,6	17,3	4,6	27 %
Impôt des particuliers	52,0	36,0	16,0	3,0	19 %
Prestations	58,0	39,0	19,0	6,0	32 %
Impôt des entreprises	40,0	23,0	17,0	5,0	29 %

18. Nous avons également constaté qu'à l'automne 2024, l'Agence avait réintroduit la déviation d'appel, qui réacheminait les appels vers l'option libre-service (système de réponse vocale interactif) sans offrir à l'appelante ou appelant l'option de parler à une agente ou à un agent. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'Agence a dévié environ 8,6 millions d'appels. Au mois d'avril 2025 seulement, le nombre d'appels déviés s'élevait à plus de 4 millions. Ces appels déviés ont contribué au fait que l'Agence n'a pas respecté

sa norme de service consistant à répondre à 65 % des appels en moins de 15 minutes et fait en sorte qu'il était plus difficile pour les appelantes et appelants de joindre une agente ou un agent.

19. Nous avons également constaté que les plaintes relatives au service offert par les agentes et agents des centres de communication avaient augmenté de 145 % entre 2021-2022 et 2024-2025 ([voir la pièce 4](#)). Parallèlement, l'Agence a signalé qu'en moyenne 77 % des appelantes et appelants exprimaient de la satisfaction à l'égard de leur expérience. Cependant, nous avons constaté que ce taux de satisfaction était fondé sur des sondages portant sur moins de 2 % des appels traités et ne tenait pas compte de l'expérience des appelantes et appelants qui n'avaient pu joindre une agente ou un agent.

Pièce 4 — Le nombre de plaintes relatives au service offert par les centres de communication avait augmenté de 145 % de 2021-2022 à 2024-2025



Source : D'après des données fournies par l'Agence du revenu du Canada

[Lire la description
textuelle de la pièce 4](#)

20. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au [paragraphe 26](#).

Le temps d'attente pour parler à une agente ou à un agent avait doublé en un an

Constatations

21. Nous avons constaté que, en moyenne, lorsque les appelantes et appelants choisissaient de parler à une agente ou à un agent, elles et ils connaissaient des temps d'attente. En 2024-2025, il fallait en moyenne 31 minutes pour joindre une agente ou un agent, soit deux fois plus de temps qu'en 2023-2024. Notre analyse des appels enregistrés de l'Agence du revenu du Canada nous a également permis de constater qu'en 2024-2025, environ 12 % des appelantes et appelants avaient attendu plus de 60 minutes avant de joindre une agente ou un agent, alors que, parallèlement, 8,6 millions d'appels avaient été déviés sans que l'appelante ou appelant ait eu la possibilité de parler à une agente ou à un agent ([voir la pièce 5](#)).

22. Bien que le nombre d'appels reçus ait augmenté de 30 % entre 2023-2024 et 2024-2025, le nombre d'appels traités par des agentes et agents a diminué de 17 % au cours de la même période. L'augmentation du nombre d'appels peut s'expliquer par des facteurs tels que la récente croissance démographique et les changements apportés à des mesures liées à l'impôt et aux prestations. De plus, la durée des appels ayant reçu une réponse était plus longue, passant d'environ 10 minutes en 2019-2020 à 16 minutes en 2024-2025.

23. En ce qui concerne les demandes de renseignements propres à un compte — c'est-à-dire celles pour lesquelles les agentes et agents doivent accéder à un compte en particulier —, un processus d'authentification de l'appelante ou appelant est d'abord nécessaire afin de protéger les renseignements personnels et d'atténuer les risques de fraude ou de cybercriminalité. Le processus d'authentification peut être effectué de deux façons :

- en confirmant des renseignements personnels, ce qui peut inclure des questions sur des détails fiscaux précédemment déclarés;
- au moyen d'une authentification multifacteur, qui envoie un code au numéro de téléphone de l'appelante ou appelant qui figure au dossier.

Lorsque le processus d'authentification se solde par un échec, l'agente ou agent ne peut répondre qu'à des questions générales.

Pièce 5 — Résultats globaux du programme des centres de communication pour 2023-2024 et 2024-2025

	Nombre total d'appels reçus (en milliers)	Nombre total d'appels abandonnés ¹ (en milliers)	Nombre total d'appels acceptés (en milliers)	Appels pris en charge par une agente ou un agent (en milliers)	Appels acceptés par les services automatisés (en milliers)	Résultat relatif au niveau de service ² (pourcentage)	Délai d'accep- tation moyen ³	Délai de traitement moyen ⁴	Appels déviés ⁵ (en milliers)	Appels bloqués ⁶ (en milliers)
Demandes relatives à l'impôt des particuliers 2023-2024	16 355	3 529	12 826	8 546	4 280	50 %	15 min 18 s	16 min 19 s	1 251	10
Demandes relatives à l'impôt des particuliers 2024-2025	23 051	5 550	17 501	7 157	10 344	16 %	33 min 15 s	16 min 38 s	7 355	30
Demandes relatives aux prestations 2023-2024	3 500	660	2 840	1 679	1 161	50 %	15 min 56 s	17 min 42 s	5	2
Demandes relatives aux prestations 2024-2025	4 034	808	3 226	1 086	2 140	14 %	35 min 42 s	17 min 48 s	901	14
Demandes relatives à l'impôt des entreprises 2023-2024	3 921	965	2 956	2 260	696	44 %	14 min 14 s	14 min 24 s	128	4
Demandes relatives à l'impôt des entreprises 2024-2025	4 357	1 221	3 136	2 136	1 000	28 %	20 min 50 s	13 min 55 s	375	4

	Nombre total d'appels reçus (en milliers)	Nombre total d'appels abandonnés¹ (en milliers)	Nombre total d'appels acceptés (en milliers)	Appels pris en charge par une agente ou un agent (en milliers)	Appels acceptés par les services automatisés (en milliers)	Résultat relatif au niveau de service² (pourcentage)	Délai d'accep-tation moyen³	Délai de traitement moyen⁴	Appels déviés⁵ (en milliers)	Appels bloqués⁶ (en milliers)
Services automatisés 2023-2024	1 066	58	1 009	Sans objet	1 002	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Services automatisés 2024-2025	773	42	732	Sans objet	732	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Total 2023-2024	24 843	5 212	19 631	12 492	7 139	49 %	15 min 11 s	16 min 9 s	1 384	16
Total 2024-2025	32 216	7 620	24 595	10 379	14 216	18 %	31 min 2 s	16 min 12 s	8 630	48
Pourcentage du total des appels 2023-2024	Sans objet	21 %	79 %	50 %	29 %	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Pourcentage du total des appels 2024-2025	Sans objet	24 %	76 %	32 %	44 %	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

1. Les appels abandonnés sont les appels qui ont pris fin avant que l'appelante ou appelant accède au service automatisé ou joigne une agente ou un agent.

2. Le résultat relatif au niveau de service correspond au pourcentage d'appelantes et appelants ayant été mis en communication avec une agente ou un agent en moins de 15 minutes.

3. Le délai d'acceptation moyen correspond au temps nécessaire pour joindre une agente ou un agent.

4. Le délai de traitement moyen correspond au temps passé avec l'agente ou agent, y compris le temps d'attente et le travail nécessaire après l'appel.

5. Les appels déviés sont les appels qui étaient acheminés aux services automatisés sans offrir l'option de parler à une agente ou à un agent.

6. Les appels bloqués sont les appels qui étaient interrompus avant d'être acheminés à une agente ou à un agent ou aux services automatisés.

Source : D'après des renseignements fournis par l'Agence du revenu du Canada

24. Nous avons examiné un échantillon représentatif d'appels enregistrés concernant l'impôt des particuliers et les prestations et avons constaté que le processus d'authentification suivi pour des questions propres à un compte qui n'avait pas recours à une authentification multifacteur prenait en moyenne 5 minutes (allant de 1 à plus de 30 minutes). En comparaison, l'authentification multifacteur prenait en moyenne 2 minutes (allant de 1 à 8 minutes). Par exemple, au cours d'un appel enregistré, après 9 minutes, l'agente ou agent avait mentionné que l'authentification prenait trop de temps pour une personne de 90 ans qui avait de la difficulté à se souvenir de ses renseignements et à fournir les bonnes réponses. Dans l'ensemble, pour les appels qui nécessitaient une authentification, nous avons constaté que le code d'authentification multifacteur réduisait de moitié la durée moyenne de l'authentification. Cette efficacité permettait aux agentes et agents de répondre à un plus grand nombre d'appels.

25. Nous avons également constaté, à partir du même échantillon représentatif d'appels enregistrés, que 45 % des questions propres à un compte concernaient des problèmes liés à Mon dossier. Mon dossier est un portail en ligne permettant aux utilisatrices et utilisateurs de consulter et de gérer de façon autonome leurs renseignements relatifs à l'impôt et aux prestations. Le volume élevé d'appels reçus par les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada pour faciliter l'accès au portail libre-service Mon dossier a engendré des inefficiences et réduit la disponibilité des agentes et agents pour répondre à d'autres types d'appels.

Recommandation

26. Pour accroître l'accès aux agentes et agents et améliorer son niveau de service, l'Agence du revenu du Canada devrait :

- revoir les processus, procédures et outils utilisés par les agentes et agents pour recueillir de l'information pendant les appels afin de répondre plus efficacement à ceux-ci;
- adapter les niveaux de dotation au volume d'appels afin de réduire les temps d'attente;
- trier les demandes de renseignements et séparer celles qui se rapportent au système Mon dossier de celles qui se rapportent à l'impôt et aux prestations.

Réponse de l'Agence du revenu du Canada —
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les lignes du centre de communication pour la région du Nord offraient un accès rapide aux agentes et agents

Constatations

27. Entre février et mai 2025, le Bureau du vérificateur général du Canada a effectué un total de 17 appels aux lignes de renseignements téléphoniques des centres de communication de l'Agence du revenu du Canada à l'aide de l'indicatif régional 867. Nous avons constaté que ces appels permettaient de joindre une agente ou un agent dans le respect de la norme de service (une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas). Ces appels étaient acheminés à une ligne réservée aux particuliers (c'est-à-dire un seul numéro de téléphone pour les demandes de renseignements concernant l'impôt des particuliers et les prestations) et à une ligne réservée aux entreprises du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Les appels utilisant un indicatif régional du Nord étaient traités en priorité par le système et acheminés à la prochaine agente ou au prochain agent disponible. Cette priorité avait pour but d'offrir un soutien tout au long de l'année aux appelantes et appelants des territoires concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises.

Les taux d'exactitude et d'exhaustivité des réponses aux demandes de renseignements étaient faibles

Importance de cette constatation

28. Cette constatation est importante parce que, conformément à la Charte des droits du contribuable, les particuliers ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Il est primordial d'accroître l'exactitude des réponses fournies aux appelantes et appelants, non seulement pour résoudre efficacement leurs problèmes, mais aussi pour renforcer la confiance dans le régime fiscal. Des réponses inexactes ou incomplètes peuvent être une source de confusion et de frustration et engendrer des appels répétés.

Contexte

29. Dans notre audit de 2017 sur les centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada, nous avons vérifié seulement l'exactitude des réponses fournies par les agentes et agents. Nous avons relevé des problèmes dans les réponses données aux questions fiscales de nature générale et à celles qui ne portaient pas sur un compte

en particulier. L'audit avait également révélé que les évaluations de la qualité menées par l'Agence elle-même ne portaient pas sur l'exactitude de l'information transmise aux appelantes et appelants. À cette époque, le système de téléphonie ne permettait pas d'enregistrer les appels afin d'évaluer la qualité des réponses des agentes et agents. De ce fait, nous n'avions pas la possibilité d'écouter les enregistrements pour vérifier l'exactitude des réponses fournies aux appelantes et appelants.

30. Depuis 2019, l'Agence déclare des taux d'exactitude et de qualité des appels de plus de 87 %. Pour évaluer la qualité et l'exactitude des réponses fournies par les agentes et agents, l'Agence fait appel à des évaluatrices et évaluateurs de la qualité, qui écoutent et évaluent l'enregistrement de certains appels pour ensuite fournir de la rétroaction écrite aux agentes et agents ainsi qu'aux superviseuses et superviseurs. Les données des évaluations sont ensuite compilées, et le personnel de supervision s'en sert pour offrir de la rétroaction aux agentes et agents. Ce processus vise à favoriser l'apprentissage, l'encadrement et le perfectionnement des agentes et agents et devrait fournir une rétroaction ciblée sur tous les aspects du traitement des appels. Pour le présent audit, nous avons pu évaluer les réponses données aux questions générales et à celles portant sur un compte en particulier par l'écoute des enregistrements.

Les réponses à nos questions générales liées à l'impôt des particuliers étaient exactes dans seulement 17 % des cas

Constatations

31. Grâce à nos tests portant sur les questions générales et celles qui ne portaient pas sur un compte en particulier, nous avons constaté que, dans le domaine de l'impôt des particuliers, seulement 17 % des réponses fournies étaient exactes ([voir la pièce 6](#)) et que les appels qui ne portaient pas sur un compte en particulier représentaient environ 20 % de tous les appels traités par les agentes et agents.

Pièce 6 — Les réponses aux appels non liés à un compte en particulier que nous avons effectués aux centres de communication de l'Agence du revenu du Canada présentaient de faibles taux d'exactitude et d'exhaustivité

Domaines visés par les demandes de renseignements	Exactitude de la réponse	Exhaustivité de la réponse
Impôt des particuliers	17 %	17 %
Prestations	56 %	33 %
Impôt des entreprises	54 %	31 %

32. Au cours de la période visée par l'audit, des auditrices et auditeurs du Bureau du vérificateur général du Canada ont effectué en tout 167 appels entre février et mai 2025, couvrant les 3 domaines visés par les demandes de renseignements : impôt des particuliers, prestations et impôt des entreprises. Lors de ces appels, nous avons posé au plus 5 questions afin de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements qui ne portaient pas sur un compte en particulier ou de nature générale.

33. Nous avons également sélectionné un échantillon représentatif d'appels enregistrés provenant de la base de données de l'Agence afin d'évaluer l'exactitude et l'exhaustivité des réponses des agentes et agents. L'échantillon comportait un vaste éventail de demandes de renseignements, certaines portant sur un compte en particulier et d'autres étant de nature générale. Environ 45 % des questions concernaient des problèmes liés à Mon dossier (voir le [paragraphe 25](#)).

34. Nous avons constaté que le degré d'exactitude et d'exhaustivité des réponses était faible lorsque les questions ne portaient pas sur un compte en particulier ([voir la pièce 7](#)). Par exemple, une demande visant un compte en particulier pouvait concerner l'obtention d'un code d'erreur au moment d'accéder à Mon dossier, la vérification de l'état d'une demande d'Allocation canadienne pour enfants ou une demande visant à obtenir des exemplaires de certains documents. Les demandes non liées à un compte en particulier pouvaient porter sur les critères d'admissibilité, des questions fiscales de nature générale ou l'obtention des coordonnées d'autres secteurs de l'Agence. Si les 167 appels effectués par des auditrices et auditeurs du Bureau du vérificateur général du Canada étaient tous de nature fiscale et ne portaient pas sur un compte en particulier, la base de données

des appels enregistrés de l'Agence indiquait qu'environ 20 % du total des appels ayant reçu une réponse concernaient des demandes de renseignements non liées à un compte en particulier.

Pièce 7 — Résultats en matière d'exactitude d'un échantillon représentatif d'appels enregistrés de l'Agence

Domaine visé par la demande de renseignements	Appels ne portant pas sur un compte en particulier : Exactitude	Appels ne portant pas sur un compte en particulier : Exhaustivité	Appels portant sur un compte en particulier : Exactitude	Appels portant sur un compte en particulier : Exhaustivité
Impôt des particuliers	50 %	38 %	93 %	86 %
Prestations	89 %	89 %	98 %	90 %
Impôt des entreprises	80 %	80 %	71 %	61 %

35. Nous avons également évalué l'exactitude des réponses fournies par le robot conversationnel de l'Agence, Charlie, et d'autres outils d'intelligence artificielle à la disposition du public au moyen de 6 questions de nature fiscale (2 pour chaque domaine visé par les demandes de renseignements). Charlie est le robot conversationnel virtuel de l'Agence du revenu du Canada disponible sur son site Web. Il fournit une assistance automatisée pour les questions fréquemment posées au sujet de l'impôt et des prestations. Bien que Charlie aide à réduire la pression exercée sur les centres d'appels, il est limité à des renseignements généraux et ne peut pas traiter des demandes de renseignements portant sur un compte en particulier. Ce service numérique ne relève pas du système de téléphonie de service de centre de contact hébergé.

36. Les réponses de Charlie étaient généralement brèves, offrant un contexte limité et très peu d'information complémentaire. Nous avons constaté que Charlie avait fourni des réponses exactes à seulement 2 questions sur les 6 que nous lui avons posées, alors que les autres outils conversationnels publics exploitant l'intelligence artificielle avaient répondu correctement à 5 questions sur 6.

37. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au [paragraphe 43](#).

Les évaluations de la qualité et du rendement de l'Agence étaient davantage axées sur le respect de l'horaire par les agentes et agents que sur l'exactitude et l'exhaustivité des réponses

Constatations

38. Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada avait considérablement intensifié ses efforts sur le plan de l'évaluation de la qualité : elle avait examiné près de 20 000 appels en 2023-2024, puis plus de 132 000 appels en 2024-2025. Nous avons examiné un échantillon représentatif des évaluations de la qualité des appels enregistrés et avons constaté que les évaluations ne tenaient pas compte des lacunes au chapitre de l'exactitude et de l'exhaustivité des réponses fournies par les agentes et agents ([voir la pièce 8](#)).

Pièce 8 — Analyse d'un échantillon représentatif des appels enregistrés ayant fait l'objet d'évaluations de la qualité par l'Agence

Domaine visé par la demande de renseignements	Pourcentage des appels jugés exacts et exhaustifs dans les évaluations de la qualité réalisées par l'Agence	Pourcentage des appels jugés exacts après notre examen des évaluations de la qualité réalisées par l'Agence	Pourcentage des appels jugés exhaustifs après notre examen des évaluations de la qualité réalisées par l'Agence
Impôt des particuliers	87 %	84 %	74 %
Prestations	80 %	80 %	60 %
Impôt des entreprises	100 %	90 %	50 %

39. Nous avons également constaté que l'exactitude et l'exhaustivité des réponses fournies par les agentes et agents avaient joué un rôle relativement mineur dans l'évaluation de leur rendement. Dans l'ensemble, les agentes et agents avaient été évalués selon trois grandes catégories (productivité, qualité du service et comportement) et leurs sous-catégories ([voir la pièce 9](#)).

Pièce 9 — Évaluation du rendement d'une agente ou d'un agent qui répondait à des appels

Catégorie d'évaluation de l'agente ou agent	Pondération dans l'évaluation globale de l'agente ou agent
Productivité	45 %
Temps moyen de traitement des appels	22,50 %
Respect de l'horaire	22,50 %
Qualité du service	45 %
Authentification	11,25 %
Exhaustivité et exactitude de la réponse	9,00 %
Intervention et traitement	6,75 %
Politiques et procédures	6,75 %
Communication	11,25 %
Comportement	10 %
Comportement de l'agente ou agent	10,00 %

Source : D'après les renseignements fournis par l'Agence du revenu du Canada

40. Nous avons constaté que seulement 9 % de la note globale de l'évaluation du rendement d'une agente ou d'un agent étaient fondés sur l'exactitude et l'exhaustivité, tandis que 45 % étaient liés au respect de l'horaire et au temps de traitement des appels. Le respect de l'horaire signifiait que l'agente ou agent était évalué sur sa capacité à respecter son horaire préétabli, notamment :

- ouvrir une session sur son ordinateur au plus tôt 5 minutes avant le début de son quart de travail;
- fermer sa session au plus tard 10 minutes après la fin de sa journée;
- aviser sa superviseuse ou son superviseur si des appels retardaient ses pauses ou sa pause du dîner de 15 minutes ou plus;
- continuer à prendre des appels jusqu'à 1 minute avant sa pause prévue.

En ne donnant pas la priorité à l'exactitude et à l'exhaustivité dans ses évaluations du rendement et de la qualité, l'Agence accordait plus d'importance à l'atteinte des objectifs en matière de gestion des ressources qu'à la communication de renseignements exhaustifs, exacts et clairs à la population canadienne.

41. Nous avons également constaté que l'Agence consacrait peu de temps à accroître l'exactitude et l'exhaustivité au moyen de rétroactions et d'encadrement à la suite des évaluations de la qualité. En 2024-2025, l'Agence a signalé avoir consacré plus de 130 000 heures aux évaluations de la qualité, qui ne se sont traduites que par 2 200 heures d'encadrement, de rétroaction et de formation, soit moins de 30 minutes par agente ou agent en une année.

42. Nous avons constaté que les résultats des évaluations de la qualité mis à la disposition des agentes et agents et des superviseuses et superviseurs manquaient de clarté et de détails et offraient donc peu d'information exploitable. Les résultats comportaient uniquement des liens vers des sites Web ou une brève note d'encadrement. Sans rétroaction claire et constructive, ces évaluations ne pouvaient pas contribuer à améliorer la qualité des services offerts à la population. Par exemple, dans l'un de nos examens, la personne ayant procédé à l'évaluation de la qualité avait indiqué qu'un appel était exact alors qu'une seule des réponses fournies avait été évaluée et que les autres réponses fournies pendant cet appel étaient incorrectes. Lorsque des conseils ou des commentaires précis étaient mentionnés dans les évaluations de la qualité, nous n'avons pas été en mesure de confirmer si des mesures avaient été prises. En outre, nous avons constaté qu'aucune mesure n'avait été prise pour corriger l'information erronée transmise à l'appelante ou appelant lorsqu'une inexactitude était relevée dans l'évaluation de la qualité.

Recommandation

43. Pour accroître l'exactitude et l'exhaustivité de ses réponses, l'Agence du revenu du Canada devrait :

- mettre davantage l'accent sur l'exhaustivité et l'exactitude des réponses dans l'évaluation du rendement des agentes et agents qui répondent aux appels;
- améliorer les résultats de ses évaluations de la qualité de façon à mettre clairement en évidence les domaines à améliorer et à orienter la formation et l'encadrement des agentes et agents;
- analyser et déterminer le nombre optimal d'évaluations de la qualité qui contribuera à l'amélioration des réponses des agentes et agents.

Réponse de l'Agence du revenu du Canada —
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [**Recommandations et réponses**](#) à la fin du présent rapport.

Il y avait des faiblesses dans la conception du système de téléphonie, la gestion des contrats et les contrôles de paiements connexes

Importance de cette constatation

44. Cette constatation est importante parce que l'Agence du revenu du Canada est en voie de remplacer son système de téléphonie des centres de communication, qui est le système utilisé pour gérer les interactions entre les appelantes et appelants et les agentes et agents. L'Agence peut s'appuyer sur son expérience d'utilisation du système de service de centre de contact hébergé actuel pour s'assurer que le nouveau système réglera les problèmes antérieurs de l'Agence et qu'il améliorera le service offert à la population canadienne tout en veillant à l'optimisation des ressources.

Contexte

45. En 2015, Services partagés Canada a signé un contrat avec IBM (le fournisseur) pour déployer le système de téléphonie de service de centre de contact hébergé dans tous les centres de communication du gouvernement du Canada. Depuis, ce système est utilisé par l'Agence et deux autres ministères. À la suite de notre audit de 2017 sur les centres d'appels, l'Agence, en collaboration avec Services partagés Canada, est passée à ce nouveau système destiné aux centres de communication afin de moderniser ses opérations. Ce système de téléphonie apportait de nouvelles fonctionnalités. Par exemple, il achemine les appels vers des agentes et agents qui disposent des connaissances nécessaires (acheminement basé sur la compétence), met les appels en attente à l'échelle nationale, dispose d'un système de réponse vocale intégré et fournit une estimation du temps d'attente anticipé. Il comporte également des fonctionnalités pour la gestion de la qualité et la gestion de la main-d'œuvre. Le système de téléphonie actuel atteindra la fin de son cycle de vie utile en octobre 2027 et ne sera plus pris en charge après cette date. C'est pourquoi l'Agence, en

collaboration avec Services partagés Canada, a lancé un processus de demandes de propositions afin d'obtenir un nouveau système de téléphonie pour les centres de communication, dont la mise en œuvre aura lieu d'ici 2027. En date du 30 juin 2025, un nouveau fournisseur était sélectionné.

La valeur du contrat de services de téléphonie avait atteint 190 millions de dollars, alors que la garantie des travaux minimums était de 50 millions de dollars

Constatations

46. Nous avons constaté que le contrat initial pour le système de téléphonie de service de centre de contact hébergé, attribué en octobre 2015, avait une valeur globale de 50 millions de dollars sur 10 ans, pour l'Agence et deux autres ministères. Le contrat initial comportait une garantie des travaux minimum de 50 millions de dollars, ce qui signifie que si Services partagés Canada mettait fin au contrat, il devait tout de même payer la garantie des travaux minimum. En juin 2025, la valeur du contrat avec modifications s'élevait à 190 millions de dollars, et on prévoyait que la valeur du contrat atteindrait 214 millions de dollars d'ici 2027.

47. L'augmentation de la valeur du contrat s'expliquait principalement par 18 modifications de contrat. Parmi ces modifications, 8 avaient été apportées avant mars 2020, soit avant le début de la pandémie de COVID-19. De plus, 4 modifications avaient été apportées avant que l'Agence commence à utiliser le système de téléphonie en novembre 2018. En avril 2017, l'une de ces modifications avait augmenté considérablement le prix de certaines fonctionnalités, comme le système de réponse vocale intégré et les appels enregistrés, de même que les frais de stockage des données. De plus, en juin 2018, une autre modification avait eu pour effet d'accroître le nombre de membres du personnel de l'Agence en mesure d'accéder simultanément au système. En janvier 2019, une autre modification avait simplement porté la valeur totale du contrat à 104 millions de dollars. À la fin de l'exercice 2024-2025, le montant dépensé pour l'utilisation du système de téléphonie (service de centre de contact hébergé) depuis 2018-2019 s'élevait à plus de 96 millions de dollars. L'Agence a payé un montant de 28,2 millions de dollars, ce qui représente environ 30 % des frais d'utilisation.

48. Nous avons constaté que des pannes du système de téléphonie avaient entraîné des répercussions sur les appelantes et appelants ainsi que sur les agentes et agents. Nous n'avons relevé aucun élément probant indiquant que Services partagés Canada avait considéré si les crédits de paiement ou de pénalités de rendement prévus au contrat pouvaient s'appliquer.

49. Pendant la pandémie de COVID-19, le volume d'appels a considérablement augmenté. Nous avons constaté que l'Agence avait dû faire appel à deux fournisseurs de services externes supplémentaires, entraînant un coût additionnel de plus de 5,8 millions de dollars.

Recommandation

50. Services partagés Canada devrait, en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, renforcer sa gestion des contrats et procéder à un examen complet du contrat du service de centre de contact hébergé et de son cycle de vie afin d'en tirer les leçons.

Réponse de Services partagés Canada —
Recommandation acceptée.

Réponse de l'Agence du revenu du Canada —
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [**Recommandations et réponses**](#) à la fin du présent rapport.

Le système de téléphonie des centres de communication était dépourvu de certaines fonctionnalités essentielles

Constatations

51. Nous avons constaté qu'une fonctionnalité du système de service de centre de contact hébergé, que l'Agence du revenu du Canada a commencé à utiliser en novembre 2018, n'était pas pleinement intégrée. Par conséquent, certains avantages opérationnels et gains d'efficacité découlant de l'automatisation qui étaient attendus ne s'étaient pas concrétisés.

52. Le module de gestion de la main-d'œuvre du système de téléphonie n'avait pas été pleinement intégré par l'Agence. Cela a entraîné des répercussions importantes sur la gestion des opérations des centres de communication, car l'horaire des agentes et agents est prédéfini dans le système. Par exemple, si l'horaire d'une agente ou d'un agent est décalé de 15 minutes ou plus, en raison d'un changement dans les heures de pause, d'une réunion imprévue ou d'une formation, le changement doit être

soumis manuellement. Les agentes et agents doivent envoyer un courriel à leur superviseuse ou superviseur, qui transmet ensuite les changements approuvés à l'équipe responsable du contrôle du trafic téléphonique.

53. Nous avons constaté que, de janvier 2024 à mars 2025, ces changements d'horaire avaient donné lieu à l'envoi de plus de 180 000 courriels (concernant une ou plusieurs personnes) à l'équipe responsable du trafic téléphonique, qui procédait ensuite à des changements manuels dans les horaires prédéfinis. En raison de l'importance du respect des horaires dans l'évaluation du rendement des agentes et agents ([voir la pièce 9](#)), l'approche adoptée par l'Agence a eu une incidence considérable sur l'efficacité.

54. Nous avons également constaté, en analysant les 167 appels effectués entre février et mai 2025 par des auditrices et auditeurs du Bureau du vérificateur général du Canada, que les appelantes et appelants ne recevaient pas de mises à jour en temps réel concernant leur position dans la file d'attente. Les appelantes et appelants ne recevaient qu'une estimation initiale au début de l'appel, et aucune mise à jour en temps réel n'était fournie. Cela limitait la capacité de l'appelante ou appelant à gérer ses attentes ou à déterminer s'il était préférable d'attendre, d'avoir recours au système de réponse vocale interactif en libre-service ou de mettre fin à l'appel. Lors de nos appels d'essai, nous avons comparé le temps d'attente affiché sur le site Web de l'Agence et celui indiqué par le système de réponse vocale interactif au temps d'attente réel nécessaire pour joindre une agente ou un agent. Nous avons constaté que le temps d'attente réel était souvent sous-estimé ([voir la pièce 10](#)).

Pièce 10 — Incohérences entre le temps d'attente indiqué sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada, le message du centre de communication et le temps d'attente réel

Domaine visé par la demande de renseignements	Pourcentage du temps supplémentaire pendant lequel nous avons dû attendre par rapport au temps estimé par le site Web de l'Agence	Pourcentage du temps supplémentaire pendant lequel nous avons dû attendre par rapport au temps estimé par le système de réponse vocale interactif
Impôt des particuliers	53 %	7 %
Prestations	51 %	21 %
Impôt des entreprises	73 %	15 %

Recommandation

55. Services partagés Canada devrait, en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, veiller à ce que les systèmes téléphoniques actuels et futurs des centres de communication répondent aux exigences opérationnelles et que l'ensemble des fonctionnalités puissent être entièrement déployées.

Réponse de Services partagés Canada —
Recommandation acceptée.

Réponse de l'Agence du revenu du Canada —
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [**Recommandations et réponses**](#) à la fin du présent rapport.

Les factures du fournisseur avaient fait l'objet d'un examen très limité

Constatations

56. Nous avons constaté que Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada ne vérifiaient que de manière limitée les factures des fournisseurs. Les deux organismes se fiaient aux factures présentées par le fournisseur sans vérifier l'utilisation, c'est-à-dire le nombre d'agentes et agents qui utilisent le système ou le nombre de lignes téléphoniques disponibles. Le fournisseur envoyait des factures mensuelles à Services partagés Canada, qui répartissait alors les coûts entre l'Agence et les deux autres ministères utilisant le service de téléphonie. Lorsque nous les avons interrogés, ni Services partagés Canada ni l'Agence du revenu du Canada n'étaient en mesure de confirmer si les niveaux d'activité facturés, qui servaient de base aux frais facturés à l'Agence, étaient exacts.

57. Nous avons constaté qu'aucun processus n'était documenté ni suivi pour garantir que les montants facturés à Services partagés Canada étaient exacts et reflétaient les services reçus. Nous avons relevé peu d'éléments probants indiquant que les détails des factures étaient adéquatement examinés et approuvés par Services partagés Canada ou l'Agence du revenu du Canada avant le paiement.

Recommandation

58. Compte tenu de la nature particulière de la facturation dans le cadre de ce contrat multi-entité, Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada devraient s'assurer d'avoir en place un processus bien défini pour veiller à la reddition de compte et au respect de la Loi sur la gestion des finances publiques. Ce processus devrait, au minimum, inclure les procédures à suivre et les responsabilités de chaque entité au moment de certifier la réception des biens et services et d'autoriser le paiement des factures.

Réponse de Services partagés Canada —
Recommandation acceptée.

Réponse de l'Agence du revenu du Canada —
Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Conclusion

59. Nous avons conclu que les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada n'avaient pas fourni aux appelantes et appelants des renseignements exacts et opportuns au sujet de l'impôt des particuliers, des prestations et de l'impôt des entreprises.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité des centres de communication de l'Agence, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 — Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada — Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes. Cette norme exige que le BVG conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous avons respecté les règles sur l'indépendance et les autres règles de déontologie définies dans les codes de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni tous les renseignements dont elle a connaissance et qui lui ont été demandés ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada avaient fourni aux appelantes et appelants des renseignements exacts en temps opportun.

Étendue et méthode

Cet audit a évalué si l'Agence du revenu du Canada, par l'intermédiaire de ses centres de communication spécialisés dans l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises et au moyen d'un système fourni dans le cadre d'un contrat avec Services partagés Canada, répondait rapidement et avec exactitude aux questions des appelantes et appelants.

Les principaux éléments que nous avons examinés étaient les suivants :

- l'exactitude de l'information communiquée aux appelantes et appelants par les centres de communication de l'Agence;
- la mesure et le respect des normes de service;
- la contribution des outils de téléphonie à une prestation de services efficace dans les centres de communication.

L'approche d'audit comprenait l'examen de documents, l'analyse de données, des échantillonnages et des entretiens.

L'approche comprenait également les échantillons d'audit suivants :

- un échantillon de 167 appels que nous avons effectués auprès des centres de communication de l'Agence, dont 17 appels à la ligne du centre de communication pour la région du Nord (indicatif régional 867), concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises;
- un échantillon représentatif de 153 appels enregistrés, soit 51 appels par domaine (impôt des particuliers, prestations et impôt des entreprises);
- un échantillon représentatif d'évaluations de la qualité (51 en tout) couvrant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises.

Nous n'avons pas examiné les centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada dédiés à la gestion des créances ni les demandes de renseignements correspondant à d'autres catégories (à savoir l'impôt international et des personnes non résidentes, les organismes de bienfaisance et les administratrices ou administrateurs de régimes d'épargne et de pension).

Critères

Pour tirer une conclusion par rapport à l'objectif de notre audit, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères	Sources
L'Agence du revenu du Canada a un outil d'évaluation de la qualité permettant de s'assurer que les appelantes et appelants reçoivent des renseignements exacts.	• Loi de l'impôt sur le revenu • Agence du revenu du Canada, Charte des droits du contribuable

Critères	Sources
L'Agence du revenu du Canada fournit des outils (formation, système, matériel de référence, etc.) à ses agentes et agents pour qu'elles et ils répondent aux appels reçus.	• Loi de l'impôt sur le revenu • Agence du revenu du Canada, Charte des droits du contribuable
L'Agence du revenu du Canada fournit des réponses ou des renseignements exacts aux appelantes et appelants.	• Loi de l'impôt sur le revenu • Agence du revenu du Canada, Charte des droits du contribuable
L'Agence du revenu du Canada a des normes fondées sur l'objectif des centres de communication, soit de fournir des renseignements en temps opportun.	• Loi de l'impôt sur le revenu • Agence du revenu du Canada, Charte des droits du contribuable • Loi sur l'Agence du revenu du Canada
L'Agence du revenu du Canada examine et surveille les normes des centres de communication et prend des mesures pour les respecter.	• Loi de l'impôt sur le revenu • Agence du revenu du Canada, Charte des droits du contribuable • Loi sur l'Agence du revenu du Canada
Le budget ou le financement des centres de communication de l'Agence du revenu du Canada leur permet d'obtenir les outils et les ressources nécessaires pour respecter la norme de service.	• Loi sur la gestion des finances publiques • Conseil du Trésor, Politique sur les marchés • Conseil du Trésor, Directive sur la gestion de l'approvisionnement • Procédures d'approvisionnement de l'Agence du revenu du Canada • Loi sur l'Agence du revenu du Canada
La plateforme de téléphonie des centres de communication de l'Agence de revenu du Canada, fournie par l'intermédiaire de Services partagés Canada, permet à l'Agence de traiter le volume d'appels reçus et de remplir son mandat.	• Loi sur la gestion des finances publiques • Conseil du Trésor, Politique sur les marchés • Conseil du Trésor, Directive sur la gestion de l'approvisionnement • Procédures d'approvisionnement de l'Agence du revenu du Canada • Loi sur l'Agence du revenu du Canada

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} avril 2019 au 30 juin 2025. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 10 octobre 2025, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Mathieu Lequain, directeur principal. Le directeur principal est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; il doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du BVG.

Recommandations et réponses

Les réponses figurent telles qu'elles ont été reçues par le Bureau du vérificateur général du Canada.

Dans ce tableau, le numéro du paragraphe qui précède la recommandation indique l'emplacement de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
26. Pour accroître l'accès aux agentes et agents et améliorer son niveau de service, l'Agence du revenu du Canada devrait : • revoir les processus, procédures et outils utilisés par les agentes et agents pour recueillir de l'information pendant les appels afin de répondre plus efficacement à ceux-ci; • adapter les niveaux de dotation au volume d'appels afin de réduire les temps d'attente; • trier les demandes de renseignements et séparer celles qui se rapportent au système Mon dossier de celles qui se rapportent à l'impôt et aux prestations.	Réponse de l'Agence du revenu du Canada — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada reconnaît que les employés qui répondent au téléphone ont besoin de meilleurs outils pour faciliter leur travail. Dans le cadre de sa préparation à la transition vers une nouvelle plateforme de mobilisation dans les centres de contact à l'automne 2026, l'Agence du revenu du Canada a entrepris un examen pour cerner les gains d'efficacité des processus et l'utilisation supplémentaire de technologies qui permettront une meilleure harmonisation des ressources et la réduction des temps d'attente. Cela comprend le lancement d'outils plus modernes et efficaces, notamment l'utilisation de l'intelligence artificielle pour appuyer les employés qui ont besoin d'aide pendant et après les appels. À mesure que le nombre d'utilisateurs de Mon Dossier augmente, il y aura un besoin soutenu de soutien aux utilisateurs nécessitant un support numérique. L'Agence du revenu du Canada fera la promotion et continuera d'améliorer nos services numériques afin de permettre aux clients de régler leurs préoccupations à leur propre rythme, sans avoir à appeler. Par exemple, d'ici la fin octobre 2025, les utilisateurs existants de comptes de l'Agence pourront se réinscrire pour obtenir un nouvel identifiant si leur compte est verrouillé ou s'ils ont oublié leurs identifiants, ce qui leur permettra de retrouver l'accès sans avoir à appeler, réduisant ainsi les demandes liées au système. Nous prioriserons ceux qui ont besoin d'aide d'un agent pour leur Mon Dossier afin qu'ils puissent accéder aux services à leur convenance.

Recommandation	Réponse
43. Pour accroître l'exactitude et l'exhaustivité de ses réponses, l'Agence du revenu du Canada devrait : • mettre davantage l'accent sur l'exhaustivité et l'exactitude des réponses dans l'évaluation du rendement des agentes et agents qui répondent aux appels; • améliorer les résultats de ses évaluations de la qualité de façon à mettre clairement en évidence les domaines à améliorer et à orienter la formation et l'encadrement des agentes et agents; • analyser et déterminer le nombre optimal d'évaluations de la qualité qui contribuera à l'amélioration des réponses des agentes et agents.	L'Agence du revenu du Canada reconnaît l'importance d'offrir un soutien pour toutes sortes de questions, y compris les questions fiscales générales et celles concernant Mon Dossier. En novembre 2025, afin d'appuyer les réponses aux questions fiscales générales, la version bêta du robot conversationnel d'IA sur le Canada.ca pourra répondre à plus de questions, au fur et à mesure que le nombre de sujets augmente. Pour assurer l'accès aux portails de l'Agence, les appels liés aux verrouillages ou aux codes d'erreur seront priorités, permettant à ces personnes de revenir rapidement à leurs comptes pour pouvoir utiliser les options de libre-service. Cela permettra aux autres appelants d'avoir un meilleur accès aux agents du centre de contact pour d'autres questions plus complexes. Réponse de l'Agence du revenu du Canada — Recommandation acceptée. En 2024-2025, l'Agence du revenu du Canada a évalué plus de 130 000 appels par année, ce qui n'est pas viable compte tenu des contraintes budgétaires. Après un examen des coûts et des avantages, en juillet 2025, l'Agence du revenu du Canada a réduit le nombre d'évaluations de qualité réalisées pour chaque agent de huit par mois à cinq par mois. Compte tenu des conclusions du Bureau du vérificateur général (BVG), d'ici septembre 2026, l'Agence du revenu du Canada complétera l'examen du cadre global d'évaluation afin d'assurer un plus grand accent sur l'exhaustivité et l'exactitude par rapport à d'autres critères, et modifiera le processus de qualité pour améliorer les commentaires fournis, ce qui entraînera une meilleure formation et un meilleur accompagnement pour les employés. À l'automne 2025, l'Agence du revenu du Canada mettra également en œuvre l'automatisation robotisée des processus dans nos procédures d'évaluation de la qualité afin d'améliorer l'efficacité du processus de rétroaction.

Recommandation	Réponse
50. Services partagés Canada devrait, en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, renforcer sa gestion des contrats et procéder à un examen complet du contrat du service de centre de contact hébergé et de son cycle de vie afin d'en tirer les leçons.	Réponse de Services partagés Canada — Recommandation acceptée. En étroite collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, Services partagés Canada a attribué un contrat en juillet 2025 afin d'établir un processus d'approvisionnement officiellement pour la création d'un centre de contact en tant que service (CCaS) qui remplacera la Solution pour les centres de contact hébergés (SCCH). Les leçons tirées de la SCCH ont été appliqués pendant le processus de passation de marchés pour la nouvelle solution. Services partagés Canada (SPC) et l'Agence du revenu du Canada (ARC) renforcent les pratiques de gestion des contrats au moyen d'une structure de partenariat et d'opérations relatifs aux contrats qui définira clairement les rôles, les responsabilités et les processus afin d'assurer une bonne gestion. L'accord est en cours de peaufinement et devrait être signé d'ici janvier 2026. De plus, depuis l'attribution du contrat de SCCH, SPC a élaboré un guide de gestion des dossiers de passation de marchés à l'intention des responsables des contrats et de la passation de marchés afin de garantir que les dossiers connexes sont stockés de manière appropriée dans le système de gestion de l'information de l'organisation. La première version de ce guide a été approuvée en juin 2018, et une version actualisée a été publiée en septembre 2025. Réponse de l'Agence du revenu du Canada — Recommandation acceptée. Services partagés Canada, a attribué en juillet 2025 un contrat pour un centre de contact en tant que service (CCaaS) afin de remplacer les Services de centre de contacts hébergés (SCCH) dans le cadre d'un processus d'approvisionnement formel. L'Agence du revenu du Canada soutiendra Services partagés Canada dans le renforcement des pratiques de gestion des contrats grâce à une structure d'opérations et de partenariats contractuels qui définit clairement les rôles, responsabilités et processus pour l'administration du nouveau contrat de Centre de contact en tant que service (CCaaS). Cette structure sera finalisée et signée d'ici janvier 2026.

Recommandation	Réponse
55. Services partagés Canada devrait, en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, veiller à ce que les systèmes téléphoniques actuels et futurs des centres de communication répondent aux exigences opérationnelles et que l'ensemble des fonctionnalités puissent être entièrement déployées.	Réponse de Services partagés Canada — Recommandation acceptée. Services partagés Canada (SPC) continuera à soutenir l'Agence du revenu du Canada (ARC) avec la plateforme actuelle de la Solution pour les centres de contact hébergés (SCCH) et veillera à ce que toutes les exigences opérationnelles soient satisfaites grâce à la technologie intégrée de la plateforme. Pour les besoins futurs en téléphonie, l'Agence du revenu du Canada a pleinement participé à la définition des exigences et à l'évaluation de la nouvelle solution de centre de contact en tant que service (CCaS). Un contrat pour cette solution a été signé en juillet 2025. En tant qu'autorité technique pour le nouveau contact, l'Agence du revenu du Canada dispose en outre de l'autonomie nécessaire pour déployer et mettre à l'essai toutes les fonctionnalités de la nouvelle solution afin de répondre à ses besoins et à ses exigences opérationnelles, le cas échéant. Cela sera renforcé par une nouvelle structure de partenariat et d'opérations relatifs aux contrats, qui est actuellement en cours d'élaboration et qui devrait être signée d'ici janvier 2026. Réponse de l'Agence du revenu du Canada — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada a été pleinement engagée pour définir les exigences et évaluer la nouvelle solution du Centre de contact en tant que service (CCaaS). Un contrat pour cet arrangement d'approvisionnement a été signé en juillet 2025. De plus, en tant qu'autorité technique pour le nouveau contrat, l'Agence du revenu du Canada a l'autonomie de déployer et de mettre à l'essai toutes les fonctionnalités de la nouvelle solution au besoin pour répondre aux exigences opérationnelles. Cela sera renforcé par une nouvelle structure d'opérations contractuelles et de partenariat avec SPC, actuellement en développement et dont la signature est prévue d'ici janvier 2026. L'Agence du revenu du Canada continuera de solliciter l'appui de Services partagés Canada avec la plateforme actuelle des Solution pour les centres de contact hébergés (SCCH).

Recommandation	Réponse
58. Compte tenu de la nature particulière de la facturation dans le cadre de ce contrat multi-entité, Services partagés Canada et l'Agence du revenu du Canada devraient s'assurer d'avoir en place un processus bien défini pour veiller à la reddition de compte et au respect de la Loi sur la gestion des finances publiques. Ce processus devrait, au minimum, inclure les procédures à suivre et les responsabilités de chaque entité au moment de certifier la réception des biens et services et d'autoriser le paiement des factures.	Réponse de Services partagés Canada — Recommandation acceptée. Services partagés Canada (SPC) et l'Agence du revenu du Canada (ARC) renforcent les pratiques de gestion des contrats au moyen d'une structure de partenariat et d'opérations relatifs aux contrats qui définit clairement les rôles, les responsabilités et les processus de l'administration du nouveau contrat de centre de contact en tant que service. Cette structure sera finalisée et signée d'ici janvier 2026. Le nouveau contrat fournira à l'Agence du revenu du Canada des données de facturation détaillées, réduisant ainsi la complexité de la facturation et améliorant la clarté de l'accusation de réception des biens et des services et de l'autorisation des paiements. Réponse de l'Agence du revenu du Canada — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada soutiendra Services partagés Canada dans le renforcement des pratiques de gestion des contrats grâce à une structure d'opérations et de partenariats contractuels qui définit clairement les rôles, responsabilités et processus pour l'administration du nouveau Centre de contact en tant que contrat de service (CCaaS). Cette structure sera achevée et signée d'ici janvier 2026. Le nouveau contrat fournira à l'Agence du revenu du Canada des renseignements détaillés sur la facturation, réduisant la complexité de la facturation et augmentant la clarté sur la certification de la réception des biens et services ainsi que sur l'autorisation des paiements. Cette clarté accrue favorisera une adhésion plus stricte à la Loi sur l'administration financière.

Annexe 1 — Recommandations et réponses précédentes tirées du rapport du vérificateur général du Canada de 2017 sur les centres d'appels

Sujet	Recommandation	Réponse
Accès et caractère opportun	2.32 L'Agence du revenu du Canada devrait : • revoir sa gestion des appels entrants afin d'améliorer l'accès en envisageant diverses pratiques, comme augmenter le temps maximum d'attente pour parler à un agent; • envisager de donner aux appelants de l'information sur les temps d'attente pour joindre un agent afin qu'ils puissent décider s'ils veulent patienter, utiliser les options de libre-service comme le site Web ou rappeler plus tard. (2.19-2.31)	Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. La technologie actuelle des centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada est désuète; elle ne lui permet donc pas d'acheminer les appels entrants au prochain agent disponible dans son réseau national et ne fournit pas aux appelants une estimation du temps d'attente avant qu'un agent ne leur réponde. Par conséquent, l'Agence contrôle le nombre d'appelants qui peuvent accéder à ses files d'attente téléphoniques à chaque site. En limitant le nombre d'appelants mis en attente, l'Agence peut maintenir des délais d'attente raisonnables (la norme de service actuelle est de deux minutes ou moins, 80 % du temps). Comme résultat, lorsque les volumes d'appels sont élevés, les appelants doivent souvent appeler à plusieurs reprises pour accéder à la ligne d'attente afin de parler à un agent. À l'été 2017, l'Agence du revenu du Canada a signé un engagement pour faire passer ses centres d'appels désuets à une nouvelle plateforme de téléphonie dans le cadre de l'Initiative de transformation des centres de contact du gouvernement du Canada. On prévoit que cette migration commencera au début de 2018 et que la majeure partie de la transition sera terminée d'ici la fin de l'année. Cette nouvelle technologie permettra à l'Agence d'informer les appelants du temps moyen d'attente pour parler avec un agent. La prévisibilité des temps d'attente permettra à l'Agence de rajuster son approche actuelle de gestion des appels entrants pour permettre à un plus grand nombre d'appelants d'accéder aux files d'attente pour les agents.

Sujet	Recommandation	Réponse
		Dans l'intérim, pendant l'exercice 2017-2018, l'Agence du revenu du Canada examinera comment elle gère les temps d'attente afin de réduire le nombre de tentatives que doivent faire les appelants avant de pouvoir communiquer avec un agent du centre d'appels. Dans le cadre de cet examen, l'Agence consultera les Canadiens à l'égard des temps d'attente acceptables et mettra à jour ses normes de service d'ici la fin de l'exercice 2017-2018. En outre, l'Agence continuera d'améliorer ses options de libre-service offertes par l'intermédiaire de son système de réponse vocale interactive afin d'offrir aux appelants un plus grand nombre d'options en libre-service lorsque cela est possible, au lieu d'attendre pour parler avec un agent.
Exactitude	2.66 L'Agence du revenu du Canada devrait revoir ses pratiques d'assurance qualité pour obtenir des résultats d'une plus grande efficacité en vue d'améliorer l'exactitude des réponses, de recenser les possibilités d'amélioration continue, d'identifier les besoins en matière de formation et de faire un suivi à cet égard. (2.39-2.65)	Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada s'engage à s'assurer que ses pratiques en matière d'assurance de la qualité sont efficaces et améliorent l'exactitude et a élaboré un plan d'amélioration en trois volets. Premièrement, l'Agence lancera une nouvelle approche à l'égard de la formation et de l'évaluation des agents au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2017-2018 afin de mieux évaluer l'état de préparation des agents dans l'ensemble du réseau national. Deuxièmement, la technologie sera améliorée. La technologie actuelle des centres d'appels est désuète, et elle n'offre aucune fonction d'assurance de la qualité. La nouvelle plateforme de téléphonie offrira à l'Agence des méthodes de surveillance des appels modernes. Ces fonctionnalités seront mises en œuvre dans les centres d'appels de l'Agence au cours de l'exercice 2018-2019 et rehausseront l'évaluation de la qualité et de l'exactitude. Jusqu'à ce que la nouvelle technologie soit en place, l'Agence continuera d'examiner les problèmes de qualité qui sont soulevés afin de les corriger par l'intermédiaire des programmes de formation. Finalement, dans le cadre de cette migration, l'Agence mettra sur pied une nouvelle équipe de surveillance de la qualité au printemps 2018 pour servir de complément aux pratiques locales en matière de qualité qui sont déjà en place. Cette démarche permettra

Sujet	Recommandation	Réponse
		d'assurer l'uniformité dans l'ensemble du réseau national, tirera parti des fonctionnalités d'amélioration de la qualité de la nouvelle technologie, favorisera les améliorations continues et permettra de cibler les besoins en matière de formation — toutes ces démarches feront en sorte que les Canadiens auront une meilleure expérience lorsqu'ils communiquent avec l'Agence.
Rapports	2.83 L'Agence du revenu du Canada devrait évaluer et améliorer ses indicateurs de rendement et ses rapports sur l'accessibilité, l'exactitude et la rapidité des services de ses centres d'appels. (2.74-2.82)	Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence du revenu du Canada a développé les renseignements fournis dans son rapport sur les résultats ministériels, en commençant avec le rapport préparé pour l'exercice 2016-2017, afin de fournir aux Canadiens des renseignements supplémentaires sur le rendement de ses centres d'appels. Ce document public est mis à la disposition de tous les Canadiens. La technologie actuelle des centres d'appels ne permet pas de produire des rapports complexes, exhaustifs ou normalisés dans l'ensemble du réseau national des centres d'appels de l'Agence. La migration à une nouvelle plateforme de téléphonie offrira à l'Agence de meilleurs outils de mesure et d'établissement de rapports qui contribueront à l'amélioration et à l'uniformisation des rapports et des mesures de rendement. La migration permettra également à l'Agence d'examiner les indicateurs de rendement utilisés pour évaluer les services de ses centres d'appels. L'Agence achèvera son examen et mettra au point ses indicateurs de rendement d'ici la fin de l'exercice 2017-2018.

Annexe 2 — Descriptions textuelles des pièces

Pièce 1 — Les centres de communication de l'Agence du revenu du Canada pour les demandes de renseignements concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises — Description textuelle

Cette carte indique l'emplacement des huit centres de communication de l'Agence du revenu du Canada qui traitent les demandes de renseignements concernant l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises. Seul le centre de communication de Montréal offre les trois services. Les autres centres offrent un ou deux des services.

Les centres de communication sont les suivants, par ordre alphabétique :

- Calgary (Alberta) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations.
- Edmonton (Alberta) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des entreprises.
- Hamilton (Ontario) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations.
- Montréal (Québec) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers, les prestations et l'impôt des entreprises.
- Saint John (Nouveau-Brunswick) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des entreprises.
- St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations.
- Surrey (Colombie-Britannique) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations.
- Toronto (Ontario) : Ce centre de communication traite les demandes de renseignements sur l'impôt des entreprises.

Source : D'après des renseignements fournis par l'Agence du revenu du Canada en mai 2024

[Retour à la pièce 1](#)

Pièce 2 — Les résultats liés au niveau de service et le nombre d'agentes et agents aux centres de communication avaient diminué de 2022-2023 à 2024-2025 — Description textuelle

Ce diagramme compare le nombre d'agentes et agents aux centres de communication avec les niveaux de service sur six exercices, soit du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2025. Le seul exercice au cours duquel les centres de communication ont respecté la norme de service — qui est de répondre aux appels en moins de 15 minutes dans 65 % des cas — a été l'exercice 2022-2023 (c'est-à-dire du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023). Au cours des deux exercices suivants, le nombre d'agentes et agents aux centres de communication a diminué, tout comme les niveaux de service.

À l'exercice 2019-2020, il y avait 3 517 agentes et agents aux centres de communication, et 43 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

À l'exercice 2020-2021, il y avait 5 323 agentes et agents aux centres de communication, et 33 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

À l'exercice 2021-2022, il y avait 7 186 agentes et agents aux centres de communication, et 54 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

À l'exercice 2022-2023, il y avait 7 782 agentes et agents aux centres de communication, et 70 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

À l'exercice 2023-2024, il y avait 5 837 agentes et agents aux centres de communication, et 49 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

À l'exercice 2024-2025, il y avait 4 547 agentes et agents aux centres de communication, et 18 % des appels respectaient la norme de service d'une réponse en moins de 15 minutes dans 65 % des cas.

Source : D'après des données fournies par l'Agence du revenu du Canada

[**Retour à la pièce 2**](#)

Pièce 4 — Le nombre de plaintes relatives au service offert par les centres de communication avait augmenté de 145 % de 2021-2022 à 2024-2025 — Description textuelle

Ce diagramme montre le nombre de plaintes reçues pour quatre exercices, soit du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2025. Au cours de cette période, le nombre de plaintes déposées au sujet du service offert par les centres de communication a augmenté de 145 %.

Au cours de l'exercice 2021-2022, 1 673 plaintes ont été reçues.

Au cours de l'exercice 2022-2023, 2 721 plaintes ont été reçues.

Au cours de l'exercice 2023-2024, 3 290 plaintes ont été reçues.

Au cours de l'exercice 2024-2025, 4 104 plaintes ont été reçues.

Source : D'après des données fournies par l'Agence du revenu du Canada

[**Retour à la pièce 4**](#)



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada