

Expérience du Canada

**L'amélioration de la qualité
des services aux usagers**

33^e colloque CREDAF HAÏTI
30 avril au 2 mai 2018

Objectifs de la présentation

1. Donner un aperçu des principes régissant la qualité du service aux *usagers* et leurs **contributions** au consentement à l'impôt.
2. Présenter des approches utilisées dans le contexte du Canada
3. Présenter des approches utilisées dans le contexte du Sénégal
4. Faciliter la réflexion et des discussions autour de principes et approches adaptés au contexte des participants.

1. Les principes



Centrés sur les usagers

Les services sont conçus et fournis en fonction des besoins des usagers

Culture de l'excellence

Les services sont conçus et fournis en fonction de solides pratiques de gestion des services

L'approche multicanale lors de la prestation de service.

Les services sont fournis en fonction des canaux préférés des usagers

L'efficacité opérationnelle

Les services sont conçus et fournis de manière à réduire les coûts

2. APPROCHES UTILISÉES DANS LE CONTEXTE DU CANADA



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency


Canada

2. 1. Des approches centrées sur les usagers



- Des déclarations simplifiées pour les petites et moyennes entreprises



2. 2. La culture de l'excellence et de solides approches de gestion des services

- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt appui les contribuables à faible revenu

La segmentation-une approche adaptée aux différents groupes de contribuables

La mobilisation des employés et la gestion du rendement alignée sur des objectifs de services

- Des normes de services ambitieuses et publiées
- Des attentes de rendement des employés qui sont cohérentes avec des objectifs de services

- Des systèmes de gestion des appels qui donnent une vue d'ensemble du profil des usagers

Le support aux employés par des outils de travail appropriés

La formation et l'assurance de la qualité

- Un suivi continu de la qualité du service



2. 3. L'approche multicanale du service

- Centres d'appel
- Services automatisés accessibles 24 heures sur 24.

Service téléphonique



- Portail et services en ligne disponibles en tout temps
- Applications mobiles

Service numérique



- Comptoirs de services en face à face

Service en personne



- Correspondance, guides, brochures et formulaires sous format papier

Service fournis sur papier



Usager

- Les usagers choisissent les canaux selon leur préférence.
- Les usagers utilisent plusieurs canaux pour compléter une même transaction.
- Les usagers s'attendent à avoir le même niveau de service



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

2.4. L'efficacité opérationnelle

« Lean management »

- Processus d'amélioration continue pour le traitement des déclarations.

Le recours à des partenaires

- Les firmes et associations comptables, le réseau des spécialistes en déclaration des revenus, les représentants des contribuables, des bénévoles etc.

Le canal digital

- La numérisation et le traitement électronique des déclarations sont des moyens efficaces.



3. APPROCHES UTILISÉES DANS LE CONTEXTE DU SÉNÉGAL



3.1. Contexte général

➤ Contexte général

- ❖ Le glissement du « consentement de l'impôt » au « consentement à l'impôt »
- ❖ La redevabilité comme rançon du consentement à l'impôt avec l'ancrage démocratique
- ❖ L'intérêt grandissant de la société de l'information et de la communication pour le thème de la fiscalité

➤ Contexte spécifique du Sénégal

- ❖ La transition fiscale et l'harmonisation des normes communautaires
- ❖ L'enjeu de la fiscalisation du secteur informel et du développement du civisme fiscal

➤ **Problématique:** Dès lors que le consentement à l'impôt n'est ni définitivement acquis ni désintéressé du point de vue du citoyen d'aujourd'hui, comment l'administration fiscale doit-elle s'ajuster à ce paradigme pour conserver et développer le civisme fiscal ?

3.2. Les approches utilisées au Sénégal

- **Renforcement de l'assise institutionnelle: réforme des structures**
 - ❖ Dimensionner les services et segmentation pour une prise en charge optimale des besoins spécifiques de chaque catégorie d'utilisateurs
 - ❖ Création d'un volet Qualité rattaché au Bureau de la Communication
- **Simplification du système fiscal: intelligibilité et transparence**
 - ❖ Instauration du droit commun incitatif en 2012 et de diverses commissions paritaires avec le secteur privé;
 - ❖ Adoption d'un Code de Transparence dans la Gestion des Finances publiques
- **Remplacement du civisme fiscal au cœur de la citoyenneté**
 - ❖ Processus d'introduction de l'éducation au civisme fiscal dans les programmes de l'enseignement élémentaire;
 - ❖ Provocation et animation de débats sur la fiscalité

3.3. Actions et stratégies pour le renouveau de la relation avec l'utilisateur

➤ Les options stratégiques

- ❖ Axe stratégique n°1 du PDSAF 2018-2021 : **Améliorer la qualité des services rendus aux usagers**
- ❖ Conception en cours d'une **stratégie de management Qualité** avec l'ambition d'une certification

➤ La mise en œuvre opérationnelle

- ❖ Centre d'appel et de contact avec du personnel interne
- ❖ Multiplication des services de proximité avec une action ciblée pour les petites et moyennes entreprises et pour le secteur informel

4. Sujets de réflexion et de discussion

Selon votre contexte:

- *Comment assurer le lien entre l'amélioration du service et le consentement à l'impôt et par quels outils?*
- *Comment promouvoir un meilleur partage de ces outils entre les administrations membres du CREDAF?*

Merci pour votre participation