



JAN. 31 JANV. 2022
SESSIONAL PAPER
DOCUMENT PARLEMENTAIRE
8555-441-128
HOUSE OF COMMONS
CHAMBRE DES COMMUNES

**ORDER/ADDRESS OF THE HOUSE OF COMMONS
ORDRE/ADRESSE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES**

Q-128	Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot)	Nov 30, 2021 / Le 30 nov. 2021
-------	-----------------------------------	--------------------------------

RETURN BY THE LEADER OF THE GOVERNMENT IN THE HOUSE OF COMMONS
DÉPÔT DU LEADER DU GOUVERNEMENT À LA CHAMBRE DES COMMUNES

Mr. Lamoureux

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

January 31, 2022 / Le 31 janvier 2022

(TABLED FORTHWITH /DÉPOSÉ AUSSITÔT)



INQUIRY OF MINISTRY

DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"


PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-128	BY / DE Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot)	DATE November 30, 2021
---	--	---------------------------

Reply by the Minister of National Revenue
Réponse de la ministre du Revenu national

Signed by the Honourable Diane Lebouthillier

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE



SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

REPLY / RÉPONSE	ORIGINAL TEXT TEXTE ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	TRANSLATION TRADUCTION	<input type="checkbox"/>
-----------------	---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	--------------------------

CANADA REVENUE AGENCY (CRA)

With respect to the above-noted question, what follows is the response from the CRA for the period January 1, 2019 to November 30, 2021 (that is, the date of the question). For the purposes of this question, available information has been provided relating to the CRA services noted below. For Part (b)(iv), “other” on the attached template, note that for each service, the categories may differ between the various services.

Hosted Contact Centre Service (HCCS)

Data is captured by the CRA’s Contact Centre Services Directorate Service Complaints Database pertaining to service complaints about the Hosted Contact Centre Service (HCCS) system.

Debt Management Call Centre (DMCC)

The objective of the DMCC is the collection of taxpayer debts owed to the Crown. The statistics provided were gathered from the Debt Management Call Centre (DMCC) Web Application. The purpose of the application is to log all complaints, compliments and suggestions that flow through the DMCC.

When a taxpayer contacts the DMCC and wishes to lodge a complaint, the call center agents will transfer the taxpayer to a Resource Officer who will record the complaint in the DMCC Web application. The statistics provided by the DMCC from the web application do not encompass any written complaints sent to the CRA.

As there are system limitations to the breakdown of complaints by types, the CRA is unable to filter by topics outside of the preexisting selections. There is currently no type of complaint that specifically relates to phone lines not working or out of service, dropped calls or long hold times. These types of complaints would fall under the Non DMCC workload/other offices and Unable to reach other offices, types of complaints in the DMCC Web Application.

The DMCC was closed from March 12 to July 5, 2020 due to the COVID-19 global pandemic. However, It is important to note that as DMCC agents were reassigned to the HCCS call centres to maintain uninterrupted service to Canadians. Any complaints entered during this time were related to DMCC agents supporting the CRA HCCS call centres, not the DMCC itself.

Service Complaints Program (SCP)

The purpose of the Service Complaints program is to offer individuals a process to resolve complaints about the service, quality, or timeliness of the CRA's work, as described under the service rights in the Taxpayer Bill of Rights.

The categories noted in Part (b) of this question are taken from the various systems that the SCP uses to track and monitor its case work, and is limited solely to complaints that have been formally filed and processed within these systems. The categories selected are based on those chosen by service complaints officers when cases are created.

Part (a): For the above-noted time period,

- The HCCS received 796 formal complaints relating to the telephony system. The monthly breakdown is provided in the attached template.
- Please see information on the attached template for the DMCC.
- The SCP has closed a total of 831 complaints regarding complaints relating to telephone service. Note that a breakdown by month is not available, therefore information has been provided by year in the attached template.

HCCS:

Part (b)(i): Regarding lines not working or out of service, there were no formal complaints identified for the above-noted period for the HCCS.

Part(b)(ii): Regarding the HCCS, there were few complaints about dropped calls in the above-noted period. Note that these are included in the “other” column (Part (b)(iv) in the attached template.

Part(b)(iii): Regarding the HCCS, there were 505 complaints relating to long hold times for the above-noted period. The monthly breakdown is included in the attached template.

Part(b)(iv): Regarding the HCCS, there were 291 various other complaints relating to telephony issues. The breakdown with additional details is included in the attached template.

DMCC:

Parts (b)(i) to (iv): Information regarding the DMCC is provided on the attached template.

SCP

Parts (b)(i) to (iv): The SCP does not have a “line not working or out of service” category; however, the CRA has included the “busy signal” category in Part (b)(iv) “other” category on the attached template.

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Hosted Contact Centre Service - HCCS)

Month	Call center	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (ii) dropped calls	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iii) long hold times
2019					
Jan-19	HCCS	46	0	See "other" Part (b)(iv)	12
Feb-19	HCCS	37	0	See "other" Part (b)(iv)	19
Mar-19	HCCS	50	0	See "other" Part (b)(iv)	30
Apr-19	HCCS	28	0	See "other" Part (b)(iv)	14
May-19	HCCS	28	0	See "other" Part (b)(iv)	19
Jun-19	HCCS	24	0	See "other" Part (b)(iv)	15
Jul-19	HCCS	16	0	See "other" Part (b)(iv)	11
Aug-19	HCCS	35	0	See "other" Part (b)(iv)	29
Sep-19	HCCS	39	0	See "other" Part (b)(iv)	35
Oct-19	HCCS	56	0	See "other" Part (b)(iv)	45
Nov-19	HCCS	57	0	See "other" Part (b)(iv)	48
Dec-19	HCCS	39	0	See "other" Part (b)(iv)	32
2020					
Jan-20	HCCS	16	0	See "other" Part (b)(iv)	14
Feb-20	HCCS	14	0	See "other" Part (b)(iv)	9
Mar-20	HCCS	3	0	See "other" Part (b)(iv)	1
Apr-20	HCCS	0	0	See "other" Part (b)(iv)	0

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Hosted Contact Centre Service - HCCS)

Month	Call center	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (ii) dropped calls	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iii) long hold times
May-20	HCCS	0	0	See "other" Part (b)(iv)	0
Jun-20	HCCS	5	0	See "other" Part (b)(iv)	1
Jul-20	HCCS	9	0	See "other" Part (b)(iv)	3
Aug-20	HCCS	6	0	See "other" Part (b)(iv)	3
Sep-20	HCCS	10	0	See "other" Part (b)(iv)	7
Oct-20	HCCS	11	0	See "other" Part (b)(iv)	7
Nov-20	HCCS	23	0	See "other" Part (b)(iv)	12
Dec-20	HCCS	20	0	See "other" Part (b)(iv)	14
2021					
Jan-21	HCCS	13	0	See "other" Part (b)(iv)	13
Feb-21	HCCS	25	0	See "other" Part (b)(iv)	19
Mar-21	HCCS	42	0	See "other" Part (b)(iv)	28
Apr-21	HCCS	38	0	See "other" Part (b)(iv)	24
May-21	HCCS	19	0	See "other" Part (b)(iv)	13
Jun-21	HCCS	10	0	See "other" Part (b)(iv)	0
Jul-21	HCCS	16	0	See "other" Part (b)(iv)	8
Aug-21	HCCS	13	0	See "other" Part (b)(iv)	3
Sep-21	HCCS	7	0	See "other" Part (b)(iv)	2
Oct-21	HCCS	23	0	See "other" Part (b)(iv)	9
Nov-21	HCCS	18	0	See "other" Part (b)(iv)	6

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Hosted Contact Centre Service - HCCS):

(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iv) other, broken down by type											
Month	Call center	Busy signal	Change to business hours	Dislikes background music (when on hold)	Interactive Voice Response (IVR) message is confusing	IVR message is too long	IVR message is wrong	Unable to speak with an agent	Request for dedicated phone line for representatives	Would like to have the option to "Press *(star) to speak to an agent" added to the IVR	Misc. (see Note 1)
2019											
Jan-19	HCCS	9	0	0	0	7	0	3	1	4	10
Feb-19	HCCS	1	1	0	1	2	0	5	0	1	7
Mar-19	HCCS	1	0	0	0	1	0	3	1	1	13
Apr-19	HCCS	1	0	1	0	0	0	4	0	1	7
May-19	HCCS	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
Jun-19	HCCS	1	0	0	0	0	0	1	3	0	4
Jul-19	HCCS	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0
Aug-19	HCCS	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Sep-19	HCCS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Oct-19	HCCS	0	0	0	0	1	0	8	0	0	2
Nov-19	HCCS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
Dec-19	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2020											
Jan-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Feb-20	HCCS	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Mar-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Apr-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Hosted Contact Centre Service - HCCS):

(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iv) other, broken down by type											
Month	Call center	Busy signal	Change to business hours	Dislikes background music (when on hold)	Interactive Voice Response (IVR) message is confusing	IVR message is too long	IVR message is wrong	Unable to speak with an agent	Request for dedicated phone line for representatives	Would like to have the option to "Press *(star) to speak to an agent" added to the IVR	Misc. (see Note 1)
May-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jun-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Jul-20	HCCS	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2
Aug-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1
Sep-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Oct-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Nov-20	HCCS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9
Dec-20	HCCS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2021											
Jan-21	HCCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Feb-21	HCCS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
Mar-21	HCCS	0	0	0	1	0	0	2	0	0	11
Apr-21	HCCS	0	0	0	0	0	0	6	0	0	8
May-21	HCCS	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1
Jun-21	HCCS	0	0	0	0	0	3	2	0	0	5
Jul-21	HCCS	1	0	0	0	1	0	3	0	0	3
Aug-21	HCCS	0	1	0	0	0	0	7	0	0	2
Sep-21	HCCS	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Hosted Contact Centre Service - HCCS):

(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iv) other, broken down by type											
Month	Call center	Busy signal	Change to business hours	Dislikes background music (when on hold)	Interactive Voice Response (IVR) message is confusing	IVR message is too long	IVR message is wrong	Unable to speak with an agent	Request for dedicated phone line for representatives	Would like to have the option to "Press *(star) to speak to an agent" added to the IVR	Misc. (see Note 1)
Oct-21	HCCS	0	0	0	0	0	0	3	0	0	11
Nov-21	HCCS	0	0	0	1	0	0	2	0	0	9

Note 1: "Miscellaneous" includes cannot reach international trained agents directly, dropped calls, dedicated line for estate requests, call back feature, cross chatter, unable to complete telephone survey.

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Debt Management Call Centre - DMCC)

Month	DMCC	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type? (See Note 1)						
			Non DMCC workload/Other offices	Agent attitude/ aggressiveness/ Client Approach	Policy and Procedures	Confidentiality	Processing delays/transfers	Unable to reach other offices	Miscellaneous (See Note 2)
2019	DMCC	1183	62	167	254	53	46	21	581
January	DMCC	110	6	13	27	7	8	5	44
February	DMCC	121	9	14	32	8	8	0	51
March	DMCC	108	8	16	31	1	5	3	44
April	DMCC	104	3	17	14	4	5	1	60
May	DMCC	118	6	8	23	1	4	3	73
June	DMCC	103	5	12	22	1	1	0	62
July	DMCC	118	4	19	28	8	6	1	52
August	DMCC	99	9	19	15	11	2	0	43
September	DMCC	74	6	7	19	3	2	1	36
October	DMCC	99	2	13	18	3	1	4	58
November	DMCC	71	2	15	10	6	2	3	33
December	DMCC	58	2	14	15	0	2	0	25
2020	DMCC	544	15	75	61	29	20	14	329

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Debt Management Call Centre - DMCC)

Month	DMCC	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type? (See Note 1)						
			Non DMCC workload/Other offices	Agent attitude/ aggressiveness/ Client Approach	Policy and Procedures	Confidentiality	Processing delays/transfers	Unable to reach other offices	Miscellaneous (See Note 2)
January	DMCC	88	4	14	9	5	2	0	54
February	DMCC	99	5	17	12	3	5	5	52
March	DMCC	59	3	10	9	2	4	1	30
April	DMCC	0	0	0	0	0	0	0	0
May	DMCC	0	0	0	0	0	0	0	0
June	DMCC	41	1	4	3	4	0	1	28
July	DMCC	30	0	4	2	1	1	1	22
August	DMCC	22	0	4	2	1	0	0	15
September	DMCC	26	0	1	3	3	1	1	17
October	DMCC	50	1	10	7	3	5	1	23
November	DMCC	68	1	8	8	4	1	2	44
December	DMCC	59	0	3	6	3	1	2	44
2021	DMCC	765	36	73	115	47	17	22	457
January	DMCC	62	4	7	9	3	2	3	34
February	DMCC	65	1	8	12	2	1	5	36
March	DMCC	68	1	5	18	2	1	5	36

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Debt Management Call Centre - DMCC)

Month	DMCC	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type? (See Note 1)						
			Non DMCC workload/Other offices	Agent attitude/ aggressiveness/ Client Approach	Policy and Procedures	Confidentiality	Processing delays/transfers	Unable to reach other offices	Miscellaneous (See Note 2)
April	DMCC	73	8	5	12	5	3	1	39
May	DMCC	71	6	5	12	1	2	1	44
June	DMCC	81	2	7	3	17	0	2	50
July	DMCC	72	4	7	9	2	4	3	43
August	DMCC	65	4	7	9	5	2	0	38
September	DMCC	64	4	7	9	2	2	2	40
October	DMCC	67	1	7	13	3	0	0	43
November	DMCC	76	1	8	9	5	0	0	53
December	DMCC	1	0	0	0	0	0	0	1

Note 1: As there are system limitations to the breakdown of complaints by types, there is currently no type of complaint that specifically relates to phone lines not working or out of service, dropped calls or long hold times. These types of complaints would fall under the Non DMCC workload/other offices and Unable to reach other offices, types of complaints in the DMCC Web Application.

Note 2: "Miscellaneous" includes unauthorized third party, returned mail, disputes, payment arrangements, Interest and penalties, skepticism, refusal to file, compliments, collection letters, information requests, supervisor call backs, payments, legal warning, Tax Service Office delays.

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Service Complaints Program)

Month (See Note 1)	Call center	(a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (ii) dropped calls	(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iii) long hold times
2019	SCP	135	N/A	12	92
2020	SCP	92	N/A	18	47
2021	SCP	604	N/A	77	358

Note 1: For the Service Complaints Program, information is available by year only.

Q-128 Template

Q-128² — November 30, 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — With regard to complaints received by the Canada Revenue Agency related to its various assistance by telephone lines and numbers: (a) what is the number of complaints received since January 1, 2019, broken down by month; and (b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (i) line not working or out of service, (ii) dropped calls, (iii) long hold times, (iv) other, broken down by type?

NAME OF ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY (Service Complaints Program)

(b) of the numbers in (a), what is the breakdown by type of complaint, including (iv) other, broken down by type								
Month (See Note 1)	Call center	Busy Signal	Escalation Request	"Getting the run- around"	Inappropriate messaging	Number not advertised	Access and Equity	Automated Call Routing
2019	SCP	12	0	15	0	0	2	2
2020	SCP	3	1	9	1	2	9	2
2021	SCP	24	11	63	8	0	49	14

Note 1: For the Service Complaints Program, information is available by year only.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-128	BY / DE M. Kurek (Battle River-Crowfoot)	DATE Le 30 novembre 2021
---	---	-----------------------------

Reply by the Minister of National Revenue
Réponse de la ministre du Revenu national

Signé par l'honorable Diane Lebouthillier

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les plaintes reçues par l'Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d'assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d'attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

☐

TRANSLATION
TRADUCTION

☒

AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)

En ce qui concerne la question susmentionnée, voici la réponse de l'ARC pour la période du 1er janvier 2019 au 30 novembre 2021 (c'est-à-dire la date de la question). Aux fins de question, les renseignements disponibles ont été fournis concernant les services de l'ARC indiqués ci-dessous. Pour la partie b)(iv), «autre» sur le gabarit ci-joint, notez que chaque service, les catégories peuvent différer entre les différents services.

Service de centre de contacts hébergés (SCCH)

Les données sont saisies par le biais de la base de données des plaintes de service de la direction des services du centre de contact de l'ARC concernant les plaintes de service concernant le système de service de centre de contact hébergé (SCCH).

Centre d'appel de la gestion des créances (CAGC)

L'objectif du CAGC est le recouvrement des dettes des contribuables envers la couronne. Les statistiques qui sont fournies proviennent de l'application web du Centre d'appel de la gestion des créances (CAGC). Le but de cette application est de recueillir toutes les plaintes, les compliments et les suggestions qui entrent par le CAGC.

Lorsqu'un contribuable entre en contact avec le CAGC et veut porter plainte contre l'ARC, l'agent du centre d'appel transfère l'appel à une personne-ressource qui entrera la plainte dans l'application web du CAGC. Les statistiques fournies par le CAGC à partir de l'application web n'incluent pas les plaintes écrites envoyées à l'ARC.

Car il y a des limites au système quant à la ventilation des données par type de plaintes, l'ARC n'est pas en mesure de filtrer par des sujets qui n'existent pas au préalable dans les sélections. En ce moment, il n'y a pas de type de plainte qui correspond spécifiquement à des lignes ne fonctionnant pas ou hors service, appels interrompus ou temps d'attente prolongé. Ces types de plaintes seraient classées sous Charge de travail non-CAGC/autre bureau et impossible de rejoindre d'autres bureaux dans l'application web du CAGC.

Le CAGC était fermé du 12 mars au 5 juillet 2020 en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. Cependant, Il est important de noter que les agents du CAGC ont été réaffectés aux centres d'appels du SCCH afin de maintenir un service ininterrompu aux Canadiens. Toutes les plaintes déposées pendant cette période concernaient les agents du CAGC soutenant les centres d'appels de l'ARC SCCH, et non le DMCC lui-même.

Programme des plaintes liées aux services (PPLS)

Le Programme des plaintes liées aux services (PPLS) a pour but d'offrir un processus pour régler les plaintes liées au service, à la qualité, ou à la rapidité d'exécution du travail de l'ARC, comme il est décrit en vertu des droits liés au service dans la Charte des droits du contribuable.

Les catégories notées dans la partie *b)* de cette question proviennent des systèmes utilisés par le PPLS afin de gérer et d'assurer le suivi de sa charge de travail et portent uniquement sur les plaintes qui ont été formellement soumises et traitées au moyen de ces systèmes. Les catégories sont celles qui sont choisies par les agents des plaintes liées au service lors de la création des dossiers.

Partie a) : Pour la période indiquée ci-dessus :

- La SCCH a reçu 796 plaintes formelles liées au système téléphonique. La répartition mensuelle est fournie dans le gabarit ci-joint.
- Veuillez consulter les informations dans le gabarit ci-joint pour le CAGC.
- Le PPLS a fermé un total de 831 plaintes concernant des plaintes relatives au service téléphonique. Notez qu'une ventilation par mois n'est pas disponible, c'est pourquoi les informations ont été fournies par année dans le gabarit ci-joint.

SCCH :

Partie b)(i) : En ce qui concerne les lignes qui ne fonctionnent pas ou bien qui sont hors service, aucune plainte officielle n'a été identifiée pour la période susmentionnée pour le SCCH.

Partie b)(ii) : En ce qui concerne le SCCH, il y a peu de plaintes concernant des appels interrompus au cours de la période susmentionnée. Notez que ceux-ci sont inclus dans la colonne « autre » partie *b)(iv)* du gabarit ci-joint.

Partie b)(iii) : En ce qui concerne le SCCH, il y a eu 505 plaintes relatives à de longs délais d'attente pour la période susmentionnée. La ventilation mensuelle est incluse dans le gabarit ci-joint.

Partie b)(iv) : Concernant le SCCH il y a eu 291 autres plaintes diverses relatives à des problèmes de téléphonie. La ventilation avec des détails supplémentaires est incluse dans le gabarit ci-joint.

CAGC:

Parties b)(i) à b)(iv) : Les informations concernant le CAGC sont fournies sur le gabarit ci-joint.

PPLS :

Parties b)(i) à b)(iv) : Le PPLS n'a pas de catégorie « ligne ne fonctionnant pas ou hors service »; cependant, l'ARC a inclus la catégorie « signal occupé » dans la partie *b)(iv)* de la catégorie « autre » sur le gabarit ci-joint.

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

Mois	Centre d'appels	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (ii) appels interrompus	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iii) temps d'attente prolongé
2019					
jan. -19	SCCH	46	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	12
fév -19	SCCH	37	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	19
mars -19	SCCH	50	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	30
avril-19	SCCH	28	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	14
mai -19	SCCH	28	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	19
juin -19	SCCH	24	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	15
juillet -19	SCCH	16	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	11
aout-19	SCCH	35	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	29
Sep-21	SCCH	39	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	35
oct. 19	SCCH	56	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	45
nov. 19	SCCH	57	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	48
déc-19	SCCH	39	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	32
2020					
jan. 20	SCCH	16	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	14
fév. 20	SCCH	14	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	9
mars 20	SCCH	3	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	1

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

Mois	Centre d’appels	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (ii) appels interrompus	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iii) temps d’attente prolongé
avril-20	SCCH	0	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	0
mai-20	SCCH	0	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	0
juin-20	SCCH	5	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	1
juillet-20	SCCH	9	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	3
aout-20	SCCH	6	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	3
sept.-20	SCCH	10	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	7
oct.-20	SCCH	11	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	7
nov.-20	SCCH	23	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	12
déc.-20	SCCH	20	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	14
2021					
jan.-21	SCCH	13	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	13
fév. 21	SCCH	25	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	19
mars-21	SCCH	42	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	28
avril-21	SCCH	38	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	24
mai-21	SCCH	19	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	13
juin-21	SCCH	10	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	0
juillet-21	SCCH	16	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	8

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

Mois	Centre d’appels	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (ii) appels interrompus	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iii) temps d’attente prolongé
aout-21	SCCH	13	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	3
sept.-21	SCCH	7	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	2
oct.-21	SCCH	23	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	9
nov.-21	SCCH	18	0	Voir « autre » Partie b)(iv)	6

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iv) autres, ventilés par type											
Mois	Centre d'appels	Signal occupé	Changement aux heures de service	N'aime pas la musique de fond	Message Réponse vocale interactive (RVI) est déroutant	Message RVI est trop long	Message RVI est erroné	Incapable de parler à un agent	Aimerait avoir une ligne téléphonique dédiée pour les représentants	Aimerait avoir la possibilité "d'appuyez sur l'option * (étoile) pour parler à un agent" ajouté au RVI	Divers - Voir Remarque 1
2019											
jan. -19	SCCH	9	0	0	0	7	0	3	1	4	10
fév -19	SCCH	1	1	0	1	2	0	5	0	1	7
mars -19	SCCH	1	0	0	0	1	0	3	1	1	13
avril-19	SCCH	1	0	1	0	0	0	4	0	1	7
mai -19	SCCH	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
juin -19	SCCH	1	0	0	0	0	0	1	3	0	4
juillet -19	SCCH	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0
aout-19	SCCH	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Sep-21	SCCH	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
oct. 19	SCCH	0	0	0	0	1	0	8	0	0	2
nov. 19	SCCH	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
déc-19	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2020											
jan. 20	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
fév. 20	SCCH	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iv) autres, ventilés par type											
Mois	Centre d'appels	Signal occupé	Changement aux heures de service	N'aime pas la musique de fond	Message Réponse vocale interactive (RVI) est déroutant	Message RVI est trop long	Message RVI est erroné	Incapable de parler à un agent	Aimerait avoir une ligne téléphonique dédiée pour les représentants	Aimerait avoir la possibilité "d'appuyez sur l'option * (étoile) pour parler à un agent" ajouté au RVI	Divers - Voir Remarque 1
mars 20	SCCH	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
avril-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mai-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
juin-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
juillet-20	SCCH	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2
aout-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1
sept.-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
oct.-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
nov.-20	SCCH	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9
déc.-20	SCCH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2021											
jan.-21	SCCH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
fév. 21	SCCH	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
mars-21	SCCH	0	0	0	1	0	0	2	0	0	11
avril-21	SCCH	0	0	0	0	0	0	6	0	0	8
mai-21	SCCH	0	1	0	1	0	1	2	0	0	1

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Service de centre de contacts hébergés - SCCH)

b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iv) autres, ventilés par type											
Mois	Centre d'appels	Signal occupé	Changement aux heures de service	N'aime pas la musique de fond	Message Réponse vocale interactive (RVI) est déroutant	Message RVI est trop long	Message RVI est erroné	Incapable de parler à un agent	Aimerait avoir une ligne téléphonique dédiée pour les représentants	Aimerait avoir la possibilité "d'appuyez sur l'option * (étoile) pour parler à un agent" ajouté au RVI	Divers - Voir Remarque 1
juin-21	SCCH	0	0	0	0	0	3	2	0	0	5
juillet-21	SCCH	1	0	0	0	1	0	3	0	0	3
aout-21	SCCH	0	1	0	0	0	0	7	0	0	2
sept.-21	SCCH	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2
oct.-21	SCCH	0	0	0	0	0	0	3	0	0	11
nov.-21	SCCH	0	0	0	1	0	0	2	0	0	9

Remarque 1: "Divers" comprend : ne peut pas joindre directement les agents formés aux questions internationales ; appels interrompus ; ligne dédiée aux questions successorales ; fonction de rappel ; bavardage croisé; incapable de répondre au sondage téléphonique.

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Centre d'Appel de la Gestion des Créances - CACG)

Mois	Centre d'appel	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type? (Voir Remarque 1)						Divers (Voir Remarque 2)	
			Charge de travail non CAGC / Autres bureaux	Attitude de l'agent / Agressivité / Approche client	Politique et procédures	Confidentialité	Les délais de traitement / Transferts	Impossible de contacter d'autres bureaux		
avril	CAGC	0	0	0	0	0	0	0	0	
mai	CAGC	0	0	0	0	0	0	0	0	
juin	CAGC	41	1	4	3	4	0	1	28	
juillet	CAGC	30	0	4	2	1	1	1	22	
août	CAGC	22	0	4	2	1	0	0	15	
septembre	CAGC	26	0	1	3	3	1	1	17	
octobre	CAGC	50	1	10	7	3	5	1	23	
novembre	CAGC	68	1	8	8	4	1	2	44	
décembre	CAGC	59	0	3	6	3	1	2	44	
2021	CAGC	765	36	73	115	47	17	22	457	
janvier	CAGC	62	4	7	9	3	2	3	34	
février	CAGC	65	1	8	12	2	1	5	36	
mars	CAGC	68	1	5	18	2	1	5	36	
avril	CAGC	73	8	5	12	5	3	1	39	
mai	CAGC	71	6	5	12	1	2	1	44	
juin	CAGC	81	2	7	3	17	0	2	50	
juillet	CAGC	72	4	7	9	2	4	3	43	
août	CAGC	65	4	7	9	5	2	0	38	
septembre	CAGC	64	4	7	9	2	2	2	40	
octobre	CAGC	67	1	7	13	3	0	0	43	

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Centre d'Appel de la Gestion des Créances - CACG)

Mois	Centre d'appel	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type? (Voir Remarque 1)
novembre	CACG	76	
décembre	CACG	1	

Remarque 1: Car il y a des limites au système quant à la ventilation des données par type de plaintes, en ce moment il n’y a pas de type de plainte qui correspond spécifiquement à des lignes ne fonctionnant pas ou hors service, appels interrompus ou temps d’attente prolongé. Ces types de plaintes seraient classées sous Charge de travail non-CACG/autre bureau et impossible de rejoindre d’autres bureaux dans l’application web du CACG.

Remarque 2: « Divers » inclus non autorisée tierce partie, courrier retourné, disputes, arrangement de paiements, Intérêts et pénalités, scepticisme, refus de produire une déclaration, compliments, lettre de relance, demande d'informations, suivi / appel superviseur de retour, paiements, avis juridique, retards Bureaux des services fiscaux / inactions

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l'Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d'assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d'attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Programme des plaintes liées au service - PPLS)

Mois (voir Remarque 1)	Centre d'appel	a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (ii) appels interrompus,	b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iii) temps d'attente prolongé,
2019	PPLS	135	S/O	12	92
2020	PPLS	92	S/O	18	47
2021	PPLS	604	S/O	77	358

Remarque 1 : Pour le Programme de plaintes liées au service, les informations sont disponibles par année seulement.

Q-128 Gabarit

Q-128² — 30 novembre 2021 — Mr. Kurek (Battle River-Crowfoot) — En ce qui concerne les plaintes reçues par l’Agence du revenu du Canada au sujet de ses diverses lignes et numéros d’assistance téléphonique : a) combien de plaintes ont été reçues depuis le 1er janvier 2019, ventilées par mois; b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (i) ligne ne fonctionnant pas ou hors service, (ii) appels interrompus, (iii) temps d’attente prolongé, (iv) autres, ventilés par type?

NON DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA (Programme des Plaintes liées au service - PPLS)

b) parmi les chiffres indiqués en a), quelle est la ventilation par type de plainte, y compris (iv) autres, ventilés par type								
Mois (Voir Remarque 1)	Centre d'appel	Ligne occupée	Demande d'aide à un niveau supérieur	Réponses évasives	Messages inadéquats	Numéro pas publicisé	Accès et équité	Acheminement d'appel automatique
2019	PPLS	12	0	15	0	0	2	2
2020	PPLS	3	1	9	1	2	9	2
2021	PPLS	24	11	63	8	0	49	14

Remarque 1 : Pour le Programme de plaintes liées au service, les informations sont disponibles par année seulement.