

July 11, 2017

## OMDC Continues Efforts to Boost Productivity

Since 2005/2006, Tax Credit intake volumes have increased by more than 200%, from approximately 1,200 products to 3,700 products applying per year. While this is a positive indicator of healthy creative industries in Ontario, it has also presented some significant challenges for staff in trying to keep up with the volume of applications to be processed.

Since 2011, OMDC has been actively refining business processes in an effort to reduce the queue and lengthy processing times. A number of measures have been implemented to date, including:

- Moving from a paper-based application process to an online system;
- Implementing an automated risk assessment system;
- Increasing the number of Business Officers analyzing tax credit applications;
- Cross-training staff and approving overtime;
- Updating application forms to improve the quality and relevance of information supplied by applicants;
- Implementing deadlines for non-responsive and slow-to-respond applicants.

As a result of these changes, the number of products reviewed by OMDC staff has increased from approximately 1,300 products (in 2005/06) to 3,300 products (in 2016/17) – a 150% increase. The amount of time that a file spends in active analysis has also improved significantly. For the screen-based tax credits (OFTTC, OPSTC, OCASE and OIDMTC), average analysis time was 30% faster in 2016/17 as compared to the previous year.

Unfortunately, these significant improvements have not been sufficient to keep pace with the increased application volume and, as a result, there is still a large queue of applications waiting to move into active analysis; this “wait” time is still the biggest component of total processing time. Applicants can assist by ensuring that their documentation demonstrating eligibility is complete at the time of filing (and if necessary, refined before analysis begins). OMDC is also continuing to look for process improvements to reduce the queue and will be piloting several new measures over the coming months, including:

- Revising business processes and procedures based on risk rating; and
- Implementing a firm 30-day time limit for applicants to submit required information for applications filed with incomplete documentation, after which the file will be closed. This measure will help ensure fairness for all applicants and improve overall processing times by reducing time spent on the significant number of applications that are submitted while still incomplete.

We will be monitoring progress on an ongoing basis to assess the impact on productivity and the number of products reviewed.

For further information, please send an inquiry to [taxcredits@omdc.on.ca](mailto:taxcredits@omdc.on.ca) or contact 416-642-6659.

**Ontario Media Development Corporation**

175 Bloor Street East | South Tower | Suite 501 Toronto | Ontario M4W 3R8

Main phone: 416-314-6858 | Fax: 416-314-6876

[www.omdc.on.ca](http://www.omdc.on.ca)



le 11 juillet 2017

**La SODIMO poursuit ses efforts visant à stimuler la productivité**

Depuis 2005-2006, le volume des demandes de crédit d'impôt reçues a augmenté de plus de 200 %, passant d'environ 1 200 à 3 700 produits faisant l'objet d'une demande chaque année. Bien qu'il s'agisse d'un indicateur positif de santé des industries de la création de l'Ontario, le défi de tenir la cadence du volume des demandes à traiter est considérable pour le personnel.

Depuis 2011, la SODIMO œuvre à la rationalisation de ses processus opérationnels afin de réduire la file d'attente et la durée du temps de traitement. Un certain nombre de mesures ont été adoptées jusqu'à présent, notamment :

- le passage d'un processus de demande papier à un système en ligne;
- la mise en place d'un système d'évaluation du risque automatisé;
- l'augmentation du nombre d'agents d'affaires qui analysent les demandes de crédit d'impôt;
- la formation polyvalente du personnel et l'approbation des heures supplémentaires;
- la mise à jour des formulaires de demande pour améliorer la qualité et la pertinence des renseignements fournis par les auteurs de demande;
- la mise en place de délais pour les auteurs de demande ne répondant pas ou tardant à répondre.

Comme suite à ces changements, le nombre de produits examinés par le personnel de la SODIMO a augmenté pour passer d'environ 1 300 produits (en 2005-2006) à 3 300 produits (en 2016-2017), soit une hausse de 150 %. La quantité de temps d'analyse active que nécessite un dossier a également été significativement améliorée. En ce qui concerne les crédits d'impôt visant des produits à contenu pour écrans (CIPCTO, CIOESP, CIOESAI et CIOPMIN), le temps d'analyse moyen était plus rapide de 30 % en 2016-2017 par rapport à l'exercice précédent.

Malheureusement, ces progrès considérables ne suffisent pas à tenir la cadence du volume croissant des demandes. Par conséquent, la file des demandes en attente d'analyse active reste importante; ce temps d'« attente » se taille toujours la plus grande part du temps de traitement total. Les auteurs de demande peuvent aider en s'assurant que la documentation établissant leur admissibilité est complète au moment du dépôt (et, si nécessaire, en la complétant avant que l'analyse débute). La SODIMO continue par ailleurs de chercher comment améliorer les processus pour réduire la file d'attente, et mettra à l'essai plusieurs nouvelles mesures au cours des mois à venir, y compris :

- réviser les processus et procédures opérationnels selon une classification en fonction du risque;
- donner aux auteurs de demande un délai strict de 30 jours pour fournir les renseignements exigés à l'égard de demandes déposées avec une documentation incomplète, après quoi le dossier sera clôturé. Cette mesure contribuera à garantir l'impartialité vis-à-vis de tous les auteurs de demande et à améliorer le temps de traitement global en réduisant le temps passé sur le nombre considérable de demandes présentées alors qu'elles sont toujours incomplètes.

Nous effectuerons un suivi constant des progrès pour évaluer l'impact sur la productivité et le nombre de produits examinés.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer une demande à [taxcredits@omdc.on.ca](mailto:taxcredits@omdc.on.ca) ou communiquer avec nous au 416-642-6659.

### **Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario**

175, rue Bloor Est | tour Sud | bureau 501 | Toronto | Ontario | M4W 3R8

Téléphone (ligne principale) : 416 314-6858 | Télécopie : 416 314-6876

[www.sodimo.on.ca](http://www.sodimo.on.ca)

