



Attendu que, par le décret C.P. 2007-828 du 24 mai 2007, les modalités d'emploi du conseiller spécial du ministre du Revenu national, lequel porte le titre d'ombudsman des contribuables, ont été établies;

Attendu que, par les décrets C.P. 2007-1117 du 29 juin 2007 et C.P. 2011-33 du 1<sup>er</sup> février 2011, certaines modalités d'emploi du conseiller spécial ont été modifiées;

Attendu qu'il est souhaitable de changer la version anglaise du titre du conseiller spécial et de modifier de nouveau ces modalités d'emploi,

À ces causes, sur recommandation du premier ministre, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil :

- a) change la version anglaise du titre du conseiller spécial du ministre du Revenu national, que le gouverneur en conseil peut nommer en vertu de l'alinéa 127.1(1)c) de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, pour celui de « Taxpayers' Ombudsperson »;
- b) remplace l'annexe du décret C.P. 2007-828 du 24 mai 2007, tel qu'il a été modifié par les décrets C.P. 2007-1117 du 29 juin 2007 et C.P. 2011-33 du 1<sup>er</sup> février 2011, par l'annexe ci-après.

CERTIFIED TO BE A TRUE COPY—COPIE CERTIFIÉE CONFORME

## ANNEXE

# Modalités d'emploi de l'ombudsman des contribuables

## Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente annexe.

**Agence** L'Agence du revenu du Canada prorogée par le paragraphe 4(1) de la Loi. (*Agency*)

**conseil de direction** Le conseil de direction de l'Agence constitué par l'article 14 de la Loi. (*Board of Management*)

**contribuable** Toute personne qui, en vertu de la législation fiscale, est redevable d'un impôt ou d'une taxe, peut recevoir une somme à titre de prestation ou reçoit un service fourni par l'Agence. (*taxpayer*)

**législation fiscale** La *législation fiscale* au sens de l'article 2 de la Loi et tout texte législatif à l'égard duquel l'Agence exerce des fonctions d'administration ou d'application au nom d'un gouvernement provincial ou autochtone, d'un organisme public exerçant une fonction gouvernementale au Canada ou de tout autre organisme ou ministère fédéral. (*program legislation*)

**Loi** La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. (*Act*)

**ministre** Le ministre du Revenu national. (*Minister*)

**ombudsman** L'ombudsman des contribuables. (*Ombudsperson*)

## Nomination

2 L'ombudsman est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat non renouvelable de cinq ans, sauf révocation motivée de la part du gouverneur en conseil.

## Personnel

3 Le personnel du Bureau de l'ombudsman est nommé conformément à la Loi et est composé d'employés de l'Agence.

## Mandat

4 (1) L'ombudsman a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner le ministre sur toute question relative aux services fournis à des contribuables par l'Agence.

(2) Dans le cadre de son mandat, il doit :

- a) examiner et traiter toute demande d'examen d'une question relative aux services ou toute question découlant de l'application de l'un ou l'autre des articles 5 et 6, 9 à 11 et 13 à 15 de la *Déclaration des droits des contribuables*, figurant avant l'intertitre « Engagement envers les petites entreprises », soumise par un contribuable ou son représentant;
- b) cerner et examiner tout problème nouveau et d'ordre systémique qui concerne toute question relative aux services et qui a une incidence négative sur les contribuables;
- c) cerner les possibilités d'amélioration des services;
- d) faciliter pour les contribuables l'accès aux recours offerts par l'Agence pour obtenir réparation afin de régler toute question relative aux services;
- e) fournir aux contribuables des renseignements au sujet de son mandat.

## Limites du mandat

5 (1) L'ombudsman ne peut examiner les affaires qui sont survenues avant le 24 mai 2006, à moins que le ministre ne lui demande de le faire.

(2) L'ombudsman ne peut examiner :

- a) l'administration ou l'application de la législation fiscale, à moins que l'examen ne porte sur une question relative aux services;
- b) les textes législatifs ou les politiques du gouvernement du Canada ou les politiques de l'Agence, à moins qu'ils ne portent sur une question relative aux services;
- c) les demandes d'examen découlant de l'application d'une disposition de la *Déclaration des droits des contribuables* qui n'est pas mentionnée à l'alinéa 4(2)a);
- d) une interprétation administrative fournie par l'Agence de toute disposition de la législation fiscale;
- e) les décisions judiciaires ou les actions en cours d'instance;
- f) les conseils juridiques fournis au gouvernement du Canada;
- g) les renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada.

## Demande d'examen

6 (1) À la demande du ministre, l'ombudsman procède à l'examen de toute question qui relève de son mandat.

(2) Il peut aussi procéder à un tel examen de sa propre initiative ou dès la réception de toute demande d'examen présentée par un contribuable ou son représentant.

(3) L'ombudsman peut :

- a) refuser de traiter toute demande d'examen, sauf celle présentée par le ministre;
- b) choisir les modalités de l'examen;
- c) décider s'il convient de cesser l'examen en cours.

(4) Dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire prévu au paragraphe (3), l'ombudsman tient compte des facteurs suivants, notamment :

- a) la date à laquelle la demande d'examen a été présentée ou la date à laquelle le problème est survenu;
- b) le temps écoulé depuis que le demandeur a pris connaissance du problème;
- c) la nature et la gravité du problème;
- d) la question de savoir si la demande d'examen a été faite de bonne foi;
- e) les conclusions des autres recours pour obtenir réparation.

7 (1) Sauf circonstances exceptionnelles, l'ombudsman n'examine la demande que si le demandeur a épuisé tous les recours pour obtenir réparation.

(2) Dans l'évaluation de ces circonstances, l'ombudsman tient compte des facteurs suivants, notamment :

- a) la demande soulève des problèmes d'ordre systémique;
- b) le fait d'épuiser tous les recours pour obtenir réparation causera un préjudice indu au demandeur;
- c) le fait d'épuiser tous les recours pour obtenir réparation ne donnera vraisemblablement pas de résultat dans un délai que l'ombudsman juge raisonnable.

8 À la date et selon le mode qu'il choisit, l'ombudsman informe le demandeur du résultat de son examen ou des mesures prises pour donner suite à la demande.

## Responsabilité et rapport annuel

9 (1) L'ombudsman rend compte au ministre et il relève directement de lui.

(2) Il présente au ministre et au président du conseil de direction un rapport annuel des activités de l'ombudsman des contribuables comprenant des renseignements concernant la réalisation du mandat de l'ombudsman au cours de l'exercice précédent et des statistiques relatives à ces activités pour cet exercice. Le ministre en fait déposer un exemplaire devant chaque chambre du Parlement.

(3) S'il estime que les renseignements contenus dans le rapport pourraient avoir une incidence négative sur toute personne ou organisation, l'ombudsman lui donne la possibilité de se faire entendre et il inclut un résumé fidèle de ses observations dans le rapport. S'agissant de renseignements personnels, il doit se conformer aux dispositions applicables de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à toute autre loi fédérale.

(4) L'ombudsman publie le rapport dès son dépôt devant le Parlement.

## Autres rapports et recommandations

10 (1) L'ombudsman peut produire des rapports avec ou sans recommandations, en tout temps, à l'égard de tout examen ou de toute autre question qui relève de son mandat. Les recommandations contenues dans le rapport peuvent être adressées soit au ministre, soit au ministre et au président du conseil de direction.

(2) Les recommandations de l'ombudsman ne sont pas contraignantes.

(3) L'ombudsman peut demander à la direction de l'Agence une réponse indiquant les mesures prises ou envisagées par suite de ses recommandations ou les raisons pour lesquelles telle mesure recommandée ne sera pas prise. Si la réponse de la direction est considérée comme inacceptable ou n'est pas reçue dans un délai raisonnable, l'ombudsman peut présenter le rapport soit au ministre, soit au ministre et au président du conseil de direction.

(4) L'ombudsman peut publier tout rapport, autre que le rapport annuel, en tout temps après le soixantième jour suivant la date de sa présentation au ministre.

(5) S'il estime que les renseignements contenus dans un rapport pourraient avoir une incidence négative sur toute personne ou organisation, l'ombudsman lui donne la possibilité de se faire entendre et il inclut un résumé fidèle de ses observations dans le rapport. S'agissant de renseignements personnels, il doit se conformer aux dispositions applicables de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à toute autre loi fédérale.

(6) L'ombudsman doit tenter de résoudre toute question qui relève de son mandat dans la mesure où elle peut être résolue le plus efficacement possible et, à cette fin, il communique avec les fonctionnaires désignés par l'Agence.

## Confidentialité

11 (1) L'ombudsman et son personnel ne peuvent divulguer ni communiquer à qui que ce soit les renseignements obtenus dans le cadre de leurs responsabilités ou tirés de renseignements obtenus dans ce cadre, à moins, s'il s'agit de renseignements concernant un contribuable, que ce dernier n'y consente par écrit.

(2) Malgré le paragraphe (1), l'ombudsman et son personnel :

(a) peuvent divulguer ou communiquer un renseignement qui ne révèle pas, directement ou indirectement, l'identité du contribuable en cause;

(b) si la divulgation ou la communication des renseignements est exigée par une loi fédérale, doivent les divulguer ou les communiquer en conformité avec cette loi et pour l'application de celle-ci.