Le service compte

LAISSEZ PARLER LES CHIFFRES

Bureau de
L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

RAPPORT ANNUEL **2021-2022**

Gouvernement du Canada Government of Canada

Canada

Bureau de l’ombudsman des contribuables
1000-171, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1P 5H7 | Téléphone : 613-221-3109 | Sans frais : 1-866-586-3839
Télécopieur : 418-566-0321 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Services publics et de l’Approvisionnement Canada 2022

No de cat. : Rv6F-PDF
ISSN: 1928-8719

Cette publication est disponible en format électronique
sur le site canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.

Table des matières

4 Lettre à la ministre du Revenu national

5 Avant-propos

7 Bureau de l'ombudsman des contribuables

9 Principes d'un ombudsman

10 L'ombudsman des contribuables

12 Vos droits

15 Processus de plaintes liées au service de l'ARC en trois étapes

16 Le service que nous offrons

18 Comment nous vous aidons

20 Exemples de cas

24 Merci de nous faire confiance

27 La nécessité de servir les populations vulnérables

30 Problèmes systémiques liés au service

34 Tenir l'ARC responsable

35 Vos principales préoccupations

44 Notre influence

49 L'ARC doit mieux vous servir

54 L'ARC vous servant mieux, grâce à ses propres initiatives

56 S'améliorer pour mieux vous servir

58 Communiquer avec vous

60 Mise à jour sur nos recommandations du rapport 2020-2021

67 Nos recommandations cette année

68 Nos statistiques

71 États financiers

72 Communiquez avec nous

Lettre à la Ministre du Revenu national

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée
Ministre du Revenu national
7e étage
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2021-2022 intitulé : « Le service compte : Laissez parler les chiffres », qui couvre les activités du Bureau de l'ombudsman des contribuables pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, conformément au décret C.P. 2020-0703.

Cordialement,

Me François Boileau
Ombudsman des contribuables

Avant-propos

Ombudsman des contribuables – Me François Boileau

Il s'agit d'une autre année record pour notre bureau. Comme il est indiqué dans les pages suivantes, notre personnel a reçu un nombre impressionnant de demandes de renseignements et plus de plaintes que jamais auparavant. Surtout, pour tous nos concitoyens ayant eu des difficultés financières si importantes, nous avons transmis un plus grand nombre de demandes urgentes à l'Agence du revenu du Canada (ARC), afin qu'elle agisse rapidement.

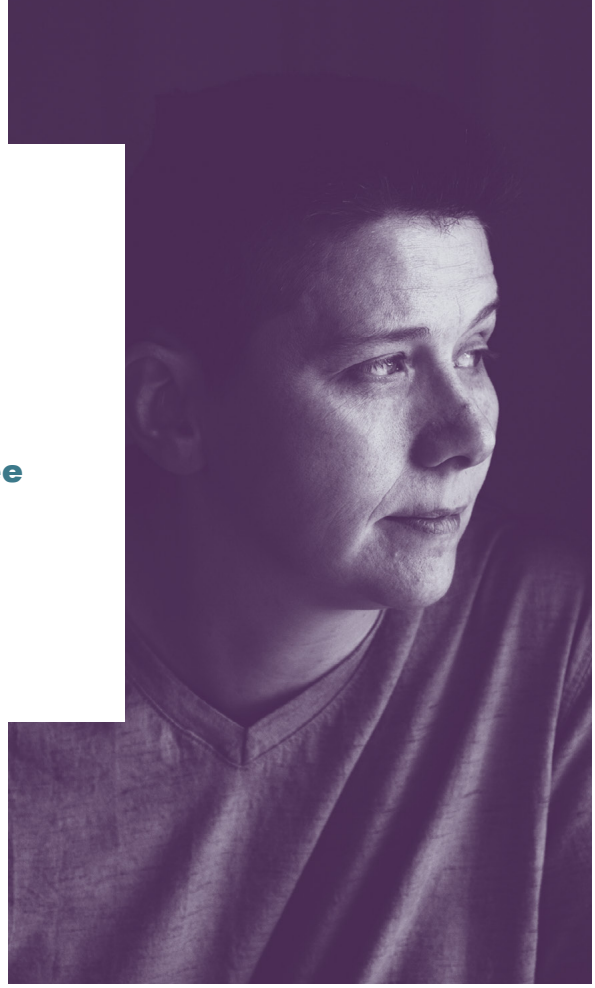
Être ombudsman est en soi tout un privilège. J'ai l'occasion d'avoir des réunions très intéressantes où non seulement j'en apprends considérablement sur les enjeux qui touchent les populations les plus vulnérables, mais j'en ressors avec des idées plein la tête à communiquer auprès de l'ARC. Travailler auprès des hauts responsables de l'ARC me permet aussi de mieux comprendre leurs problématiques et d'ainsi formuler des recommandations qui seront bénéfiques à l'ARC et aux Canadiens. Cette année, comme l'année précédente, je formule encore une fois des recommandations afin d'aider l'ARC à mieux desservir le public canadien en temps opportun, tout en profitant de toutes les occasions que les avancées technologiques le permettent.

Rendre service aux Canadiens* constitue le plus grand privilège associé à mon poste.

Rendre service aux Canadiens constitue le plus grand privilège associé à mon poste. Cela dit, je ne peux accomplir cela tout seul. J'ai la chance d'avoir une équipe dévouée qui s'efforce d'améliorer le service offert aux Canadiens. En cette année plutôt record, il vaut la peine de les mettre davantage en avant-scène et c'est d'ailleurs ce que nous ferons au cours de ce rapport. Nos agents écoutent avec attention, quotidiennement, et reçoivent des milliers d'appels de toutes sortes année après année, provenant de la part de gens inquiets et souvent frustrés.

En raison du nombre record de demandes de renseignements cette année, tous nos agents, même ceux qui ne répondraient normalement pas aux demandes de renseignements, ont aidé notre équipe de première ligne. Cela nous a permis de continuer à aider les personnes qui ont appelé, même lorsque nos ressources étaient limitées.

* Dans ce rapport annuel, les expressions désignant des personnes visent les individus de tous genres.



Nos agents écoutent avec attention, quotidiennement, et reçoivent des milliers d'appels de toutes sortes année après année, provenant de la part de gens inquiets et souvent frustrés.

Notre petite équipe d'enquêteurs systémiques en a eu plein les bras, surtout avec l'enquête demandée par la ministre concernant des allégations de discrimination envers des organismes de charité. Cette enquête sert de première à bien des égards pour notre bureau et nous voulons bien faire les choses. Avec cet examen, le processus sera certainement aussi important que les résultats. Cette enquête n'était pas planifiée, mais nous l'accueillons avec grand plaisir puisque si nous réussissons à surmonter plusieurs obstacles qui se dressent sur notre chemin, nous en sortirons grandement comme équipe et comme bureau pour nous, mais aussi auprès du public canadien.

Notre équipe de communications, loin d'être en reste, a continué d'être mis au défi à tous les niveaux, tout en répondant aux attentes d'un ombudsman exigeant, et toujours en mode virtuel. Le simple fait, par exemple, de rendre publiques les demandes d'amélioration de service exige des échanges constants de façon à nous assurer que tout soit dans les règles de l'art. Rencontrer des groupes et des individus est une chose, mais devoir recourir à faire ceci virtuellement nécessite des changements et une adaptation importants.

Puis, l'équipe des services d'entreprise s'assure de répondre à la myriade de demandes de rapports de toutes sortes, de voir au budget, à la comptabilité, aux demandes en termes de contrats et de demandes de renseignements liés à la protection de l'information. Si ce n'était que ça, il faut considérer qu'ils s'occupent aussi, en continu, de toutes les questions reliées aux ressources humaines, en plus de toute la gestion normale d'un bureau, en pleine pandémie, et des appuis informatiques. C'est incroyable ce qu'ils accomplissent et ce faisant, ils aident aussi les Canadiens, tout autant que leurs collègues des autres équipes.

Je les remercie du fond du cœur et je suis heureux que l'on fasse une place de choix à mes collègues en leur donnant davantage la parole dans ce rapport annuel.

Bureau de l'ombudsman des contribuables

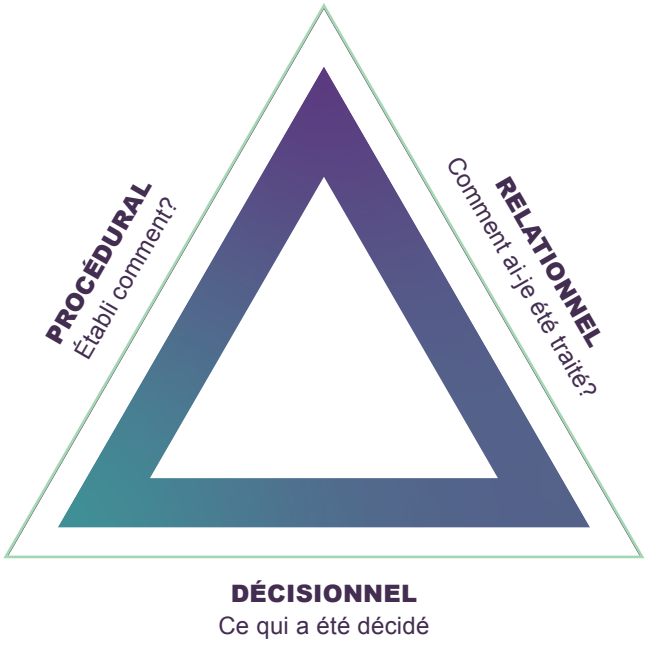
MISSION

Notre mission est d'accroître la sensibilisation à l'égard de ses services et des droits des contribuables, d'amener l'ARC à améliorer les services qu'elle offre, d'accroître la responsabilisation de l'organisation et d'offrir aux contribuables un service indépendant, équitable et digne de confiance en ce qui a trait à la résolution de leurs plaintes liées au service fourni par l'ARC.

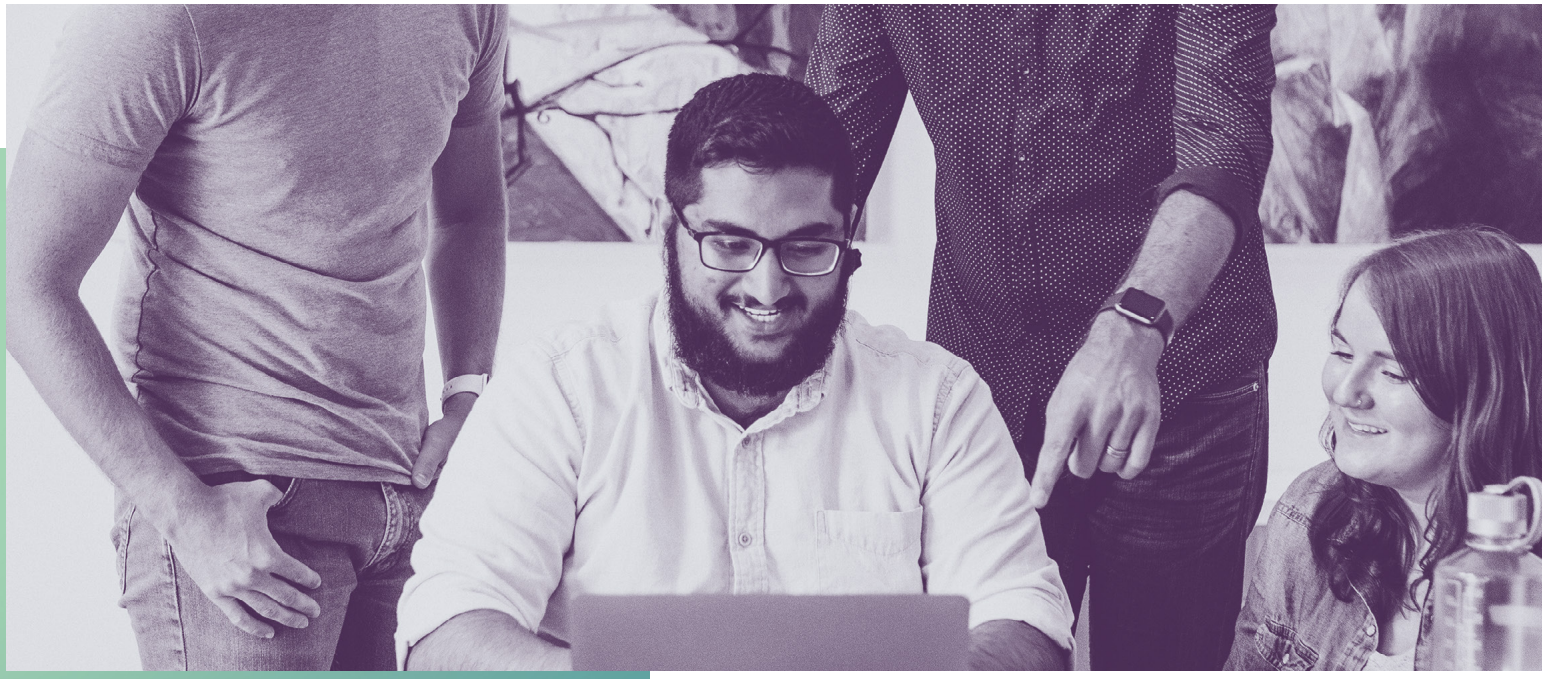
VISION

Nous entendons garantir que l'ARC offre un traitement équitable et un service professionnel lors de chaque interaction avec les contribuables, afin d'aider l'organisation à améliorer les services qu'elle offre et à préserver notre réputation d'équité, de professionnalisme et d'efficacité.

Pour évaluer l'équité, nous utilisons le triangle de l'équité et nous sommes d'accord avec nos collègues de l'Ombudsman de la Saskatchewan que « [...] l'équité n'est pas toujours simple et ne signifie pas toujours que tout le monde obtient exactement la même chose ».



LE TRIANGLE DE L'ÉQUITÉ.
Source : Ombudsman de la Saskatchewan – Créé à partir du concept du triangle de satisfaction : Moore, Christopher (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (3e éd.). San Francisco : Jossey-Bass Publishers.



RÔLE

Notre rôle est d'améliorer le **service** que l'ARC vous offre. Pour ce faire, nous examinons les plaintes individuelles et procédons à des examens systémiques.

Nous remplissons notre rôle en **communiquant**, **en facilitant**, **en examinant** et **en influençant**.

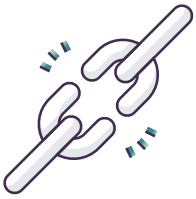
Bien que nous n'ayons que 30 employés pour servir près de 28 millions de déclarants, nous nous efforçons d'offrir le meilleur service possible. Pour ce faire, chaque membre de notre équipe joue un rôle essentiel, qu'il s'agisse d'aider ceux qui dépendent des services que nous offrons, de gérer nos communications et nos médias sociaux, ou de veiller au bon fonctionnement de notre bureau afin que nous disposions des ressources nécessaires. Chaque employé de notre bureau s'efforce d'atteindre notre objectif collectif qui est d'améliorer le service offert par l'ARC tout en veillant à ce qu'il soit responsable, équitable et transparent.

Principes d’un ombudsman

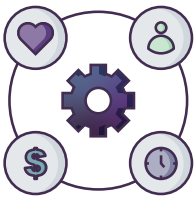
Les grands principes d’une institution d’ombudsman sont énoncés dans les « Principes de Venise » et ont été adoptés par l’Assemblée générale des Nations Unies le 16 décembre 2020.

Il s’agit du premier ensemble de normes internationales relatives à la fonction d’ombudsman. Ces principes servent de guide aux institutions d’ombudsman en soulignant l’importance de ce qui suit :

Un fondement juridique solide



L’indépendance



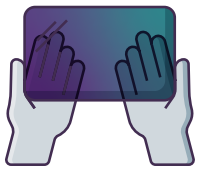
Des ressources adéquates

Des pouvoirs suffisants pour mener des enquêtes indépendantes

Les mandats et les pouvoirs des ombudsmans varient, mais l’esprit et l’intention de ces principes permettent de s’assurer que leurs mandats peuvent être réalisés de façon efficace.

La confidentialité

Des services gratuits et accessibles



Des recommandations non contraignantes, mais des pouvoirs de persuasion morale grâce à la transparence et au caractère public

L’ombudsman des contribuables

En 2007, le gouvernement du Canada a mis en place l’ombudsman des contribuables, ainsi que la Charte des droits du contribuable. L’ombudsman des contribuables est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de cinq ans, sans possibilité de prolongation.

Nous travaillons indépendamment de l’ARC. Toutefois, nous sommes liés à celle-ci pour ce qui est de la gestion des ressources financières et humaines. Nous n’avons pas d’accès direct aux renseignements sur les contribuables qui se trouvent dans les bases de données de l’ARC.

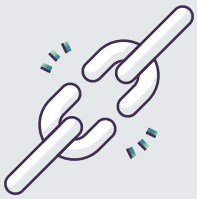
L’ombudsman des contribuables a pour mandat d’aider, de conseiller et de renseigner la ministre, dont il relève, sur toute question relative aux services fournis par l’ARC.

L’ombudsman des contribuables exécute ce mandat en examinant et en traitant les plaintes relatives à des questions liées au service concernant l’un ou l’autre des huit droits que nous faisons respecter. Le mandat est énoncé à l’article 4 du décret C.P. 2020-0703.

Si votre plainte ne relève pas des huit droits que nous faisons respecter, consultez la page canada.ca/arc-plaintes-differends pour connaître vos options de recours.

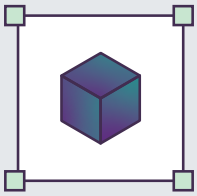
PRINCIPES

L'ombudsman des contribuables est guidé par quatre principes:



Indépendance

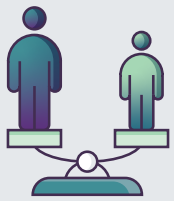
L'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC dans l'exercice de son mandat.



Objectivité

L'ombudsman des contribuables n'est pas le représentant du plaignant, ni le défenseur de l'ARC.

L'ombudsman des contribuables tient compte de la position et du point de vue du contribuable et de l'ARC lorsqu'elle examine une plainte ou un enjeu.

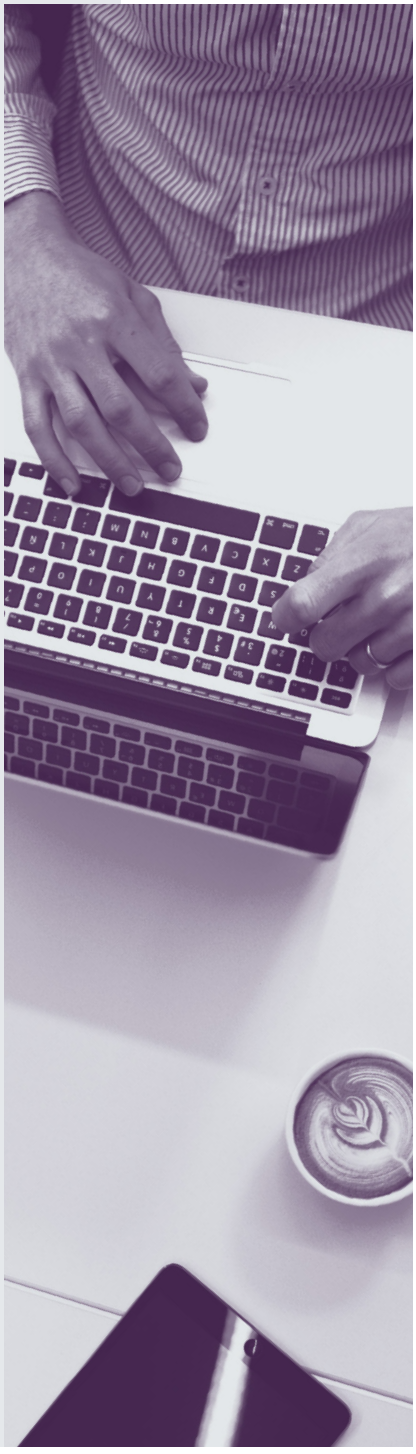


Équité

L'ombudsman des contribuables agit avec équité et justice.

Confidentialité

L'ombudsman des contribuables mène toutes les communications avec les personnes qui lui demandent de l'aide en toute confidentialité et ne divulgue aucune communication confidentielle à moins d'en avoir obtenu l'autorisation.



Vos droits

La Charte des droits du contribuable comprend 16 droits qui décrivent le traitement auquel vous avez droit lorsque vous faites affaire avec l'ARC. Ces droits regroupent un éventail de droits prévus par la loi, le droit administratif et par la common law.

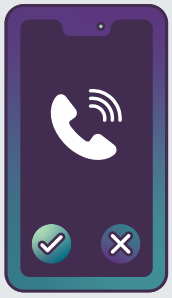
Cela dit, les droits prévus par la Charte des droits du contribuable sont simplement de nature déclaratoire. Cependant, ils servent à rappeler clairement à l'ARC ses obligations envers le public canadien. Notre bureau a pour mandat d'assurer, entre autre, le respect des droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15. La Charte des droits du contribuable comprend également un engagement envers les petites entreprises.

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allégement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

ENGAGEMENT ENVERS LES PETITES ENTREPRISES

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.

Processus de plaintes liées au service de l'ARC en trois étapes



Étape 1

Essayez de trouver une solution à vos préoccupations avec l'employé de l'ARC avec qui vous avez fait affaire ou parler à son superviseur.

Insatisfait? Passez à l'étape 2.

Étape 2

Soumettez votre plainte à la Rétroaction liée au service de l'ARC. La Rétroaction liée au service de l'ARC examinera la plainte et s'efforcera de la résoudre dans les 30 jours ouvrables.

Toujours insatisfait? Passez à l'étape 3.

*Étape 3

Soumettez-nous votre plainte.

***Si votre situation est exceptionnelle, nous ne vous demanderons pas de suivre les étapes 1 et 2.**

Le service que nous offrons

Lorsque vous êtes insatisfait du service offert par l'ARC, nous sommes à la dernière étape (étape 3) si celle-ci est incapable de trouver une solution à votre problème.

Nous savons que vous méritez un service d'excellence et notre équipe est motivée, empathique et ingénieuse. De plus, nous adoptons la diversité, car nous savons qu'elle nous aide à mieux vous servir.

En adoptant une approche empathique à l'égard de votre préoccupation, nous vous écoutons sans porter de jugement et nous espérons pouvoir vous aider à résoudre votre problème lié au service.

Lorsque vous nous faites parvenir une plainte, nous sommes prompts à vous répondre. Tous nos agents ont des numéros sans frais et nous acceptons les appels à frais virés afin de nous assurer que nous sommes à la disposition des personnes les plus vulnérables et que vous n'avez aucuns frais à payer lorsque vous tentez de résoudre votre préoccupation avec l'ARC.

Nos agents vous écouteront et vous poseront des questions sur votre situation. Cela nous aide à établir si votre plainte relève de notre mandat, et quelles mesures peuvent être prises pour la résoudre. Même si votre plainte ne relève pas de notre mandat, nous tenterons de vous aider à trouver le bon mécanisme de recours.

Nous nous engageons à offrir le meilleur service possible lors de la résolution des plaintes. Nous respectons cet engagement à l'égard du service en :

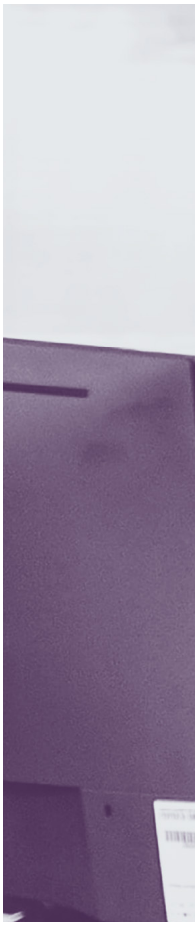
- accusant réception des plaintes dans un délai de cinq jours ouvrables
- vous fournissant une mise à jour tous les 15 jours ouvrables

“Quand on travaille au BOC, on ne peut s’empêcher de se sentir bien lorsqu’on aide les gens. Cela peut parfois être difficile, car certains des cas que nous traitons sont exceptionnels – des gens qui craignent de perdre leur maison ou qui ont de la difficulté à mettre de la nourriture sur la table – et cela peut parfois vous épuiser émotionnellement. Et pourtant, il est incroyablement gratifiant de savoir que vous avez aidé quelqu’un.”

— Nancy, employée du BOC

Si vous nous soumettez une plainte liée au service et que la Rétroaction liée au service de l’ARC n’a pas eu l’occasion de la régler, nous l’acheminerons à la Rétroaction liée au service de l’ARC en votre nom.

Comment nous vous aidons



PROCESSUS URGENT

Nous examinons les plaintes de personnes qui se trouvent dans une situation exceptionnelle, comme aux prises avec des difficultés financières. Nous comprenons que bon nombre de ces situations nécessitent des mesures urgentes. C'est pourquoi nous accordons la priorité à ces plaintes et nous ne vous demanderons pas de passer par l'étape 1 ou 2 du processus de plaintes liées au service de l'ARC. Nous traitons ces plaintes en facilitant la communication entre vous et l'ARC.

En général, nous considérons qu'une situation est exceptionnelle si l'attente de l'achèvement de l'examen par l'équipe de la rétroaction liée au service de l'ARC :

- vous empêche de subvenir à vos besoins fondamentaux;
- limite l'exploitation de votre entreprise;
- a une incidence considérable sur votre bien-être ou votre réputation.

Une fois que nous établissons que votre situation est exceptionnelle et que nous faisons une demande urgente à l'ARC, celle-ci communiquera avec vous dans un délai de trois jours ouvrables.

PROCESSUS STANDARD

Si vous n'êtes pas dans une situation exceptionnelle et que vous avez terminé l'étape 2, mais que vous n'êtes pas satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de l'ARC, soumettez-nous votre plainte.

Lors de l'examen de votre plainte, nous pourrions vous demander des renseignements et à l'ARC, car nous n'avons pas accès à ses bases de données. En recueillant des renseignements auprès de vous et de l'ARC, nous pouvons mieux comprendre votre préoccupation.

Notre objectif est de régler votre plainte dans les 120 jours à compter du début de notre examen. Pendant cette période, vous aurez un accès direct à l'agent d'examen assigné à votre cas.

Si nous constatons que l'ARC n'a pas respecté l'un de vos droits, nous pourrions lui recommander de prendre des mesures précises pour régler votre plainte et nous vous informerons du résultat. Si nous formulons une recommandation, nous présenterons nos constatations à l'ARC et déterminerons les lacunes en matière de service, ainsi qu'une justification solide à l'appui.

Nous pourrions recommander à l'ARC de :

- fournir des explications supplémentaires
- offrir une formation supplémentaire
- contacter le contribuable
- apporter des corrections
- formuler des excuses
- procéder à un changement de procédure ou de politique
- envoyer une lettre au contribuable
- mettre à jour ou créer une norme de service

"Les contribuables qui communiquent avec nous sont le plus souvent en détresse, nous devons donc essayer de désamorcer un peu la situation et les rassurer en leur disant que nous sommes là pour les aider. Même s'ils sont initialement contrariés parce qu'ils croient que nous avons accès à leur dossier et que nous pouvons améliorer les choses immédiatement, le ton s'adoucit normalement une fois que vous leur dites que nous sommes là pour les aider, et nous terminons l'appel sur une note positive. Chaque cas est unique et me pousse à relever un défi constant, à écouter activement et à prêter attention. Il est également facile de se mettre à la place des contribuables qui nous appellent, car les situations sont bien réelles."

— Emile, employé du BOC

Exemples de cas

Un parcours sinueux pour arriver à une solution : résolution d'un problème de paiement de prestations liées à la COVID-19

L'histoire suivante est fondée sur des événements réels, mais on l'a modifiée afin de préserver l'identité du plaignant et de combiner des pensées et des sentiments couramment exprimés par de nombreux autres plaignants. Les noms utilisés sont entièrement fictifs.

Fatima nous dépose une plainte. Dans la plainte, elle indique que l'ARC n'examine pas en temps opportun les documents à l'appui prouvant son admissibilité à la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE). Elle indique que sans la PCRE, elle ne sera pas en mesure de payer son loyer ce mois-ci et pourrait être menacée d'expulsion.

Nous avons considéré que la situation de Fatima était exceptionnelle, avons accordé la priorité à sa plainte et avons communiqué avec elle dès que possible.

Agent d'accueil

Bonjour, Fatima, je m'appelle Will et je vous appelle du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Je tenais à vous informer que nous avons reçu votre plainte en ligne et que nous voulions obtenir un peu plus de renseignements. Pouvez-vous m'en dire plus au sujet de votre situation?

Fatima

Oui! L'ARC a initialement refusé ma demande de Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) au début de 2021 parce que je n'avais pas produit mes déclarations de revenus pour 2019 et 2020. Donc, j'ai produit mes déclarations et l'ARC les a traitées à la fin de mars 2021. J'ai parlé à l'ARC en avril 2021 et je lui ai demandé de faire un deuxième examen de ma PCRE, mais depuis lors, j'attends toujours mon paiement. Nous sommes au mois d'août et je viens d'apprendre que l'ARC n'a pas encore attribué mon cas à un examinateur. Cela prend beaucoup trop de temps et je ne suis plus en mesure de payer mon loyer, ma nourriture et mes services publics. J'ai vraiment besoin de votre aide.

Agent d'accueil

Votre situation semble assez sérieuse. Je vais envoyer une demande urgente à l'ARC et vous devriez recevoir des nouvelles d'un agent dans un délai de trois jours ouvrables. Cela ne signifie pas que votre cas sera réglé dans ce délai, mais il sera examiné rapidement. Pourriez-vous remplir notre formulaire Autorisation de divulguer, qui nous permet de connaître les mesures prises par l'ARC?

Fatima

Certainement. Merci beaucoup!

Agent d'accueil

Je vous recontacterai bientôt.

(quelques jours plus tard) Bonjour, Fatima, j'aimerais faire un suivi avec vous. L'ARC m'a informé que vous êtes admissible à la PCRE et que votre paiement sera émis dans quelques jours.

Fatima

Oui, l'ARC m'a appelé et j'étais très heureuse d'apprendre cette nouvelle! Merci infiniment de m'avoir aidée.

Effet de cascade – Retard du crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) : besoin d'argent pour des médicaments

L'histoire suivante est fondée sur des événements réels, mais on l'a modifiée afin de préserver l'identité du plaignant et de combiner des pensées et des sentiments couramment exprimés par de nombreux autres plaignants. Les noms utilisés sont entièrement fictifs.

Carl a communiqué avec notre ligne téléphonique des demandes de renseignements.

Agent d'accueil

Bonjour, Bureau de l'ombudsman des contribuables, je m'appelle Johanne, comment puis-je vous aider?

Carl

Eh bien, en août 2021, l'ARC a approuvé ma demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) à compter de l'année d'imposition 2018. Dès que j'ai eu cette nouvelle, je m'attendais à ce que l'ARC établisse une nouvelle cotisation pour mes déclarations dans un délai de deux semaines, selon sa norme de service, car j'ai initialement produit mes déclarations par voie électronique. Nous sommes maintenant à la mi-octobre et l'ARC n'a toujours pas établi de nouvelle cotisation pour mes déclarations. J'ai appelé l'ARC à plusieurs reprises, mais je n'ai toujours pas reçu mes remboursements. Cette situation me cause vraiment du stress, car je ne suis plus en mesure de payer mes médicaments. Pouvez-vous m'aider?

Agent d'accueil

Oui, nous pouvons absolument essayer de vous aider. Soumettez votre plainte au moyen de notre formulaire en ligne et un agent d'examen communiquera avec vous sous peu. Nous avons également d'autres méthodes pour déposer une plainte si le formulaire en ligne ne vous convient pas.

Carl

Merci beaucoup! Je peux utiliser le formulaire en ligne.

Agent d'accueil

Bonjour, Carl, je m'appelle Armelle, j'appelle du BOC, je suis l'agent d'examen affecté à votre cas. Je tiens à vous informer que nous avons reçu votre plainte, y compris votre consentement. Je n'ai pas pu vous joindre la semaine dernière, car vous n'étiez pas disponible; toutefois, avec votre consentement, j'ai pu envoyer une demande urgente à l'ARC.Nous avons depuis reçu des nouvelles de l'ARC et les nouvelles cotisations pour vos années d'imposition 2018, 2019 et 2020 ont été traitées pour inclure le CIPH. On nous a dit que vos avis de nouvelle cotisation seront émis la semaine prochaine et que vous devriez recevoir les remboursements peu après. Si vous ne les recevez pas, veuillez communiquer avec moi directement et je prendrai des mesures immédiatement.

Carl

Merci beaucoup! Je suis tellement soulagé.

Merci de nous faire confiance

Nous sommes touchés par le fait que vous avez été nombreux à nous faire part de votre reconnaissance pour l'aide que nos agents vous ont apportée. Vous avez mis en évidence certaines des meilleures qualités de notre bureau. Votre rétroaction nous pousse à en faire de plus en plus chaque jour pour les Canadiens. Nous sommes heureux de recueillir vos commentaires et suggestions!

Voici ce que vous nous avez dit cette année :

« **Je tenais à profiter de cette occasion pour vous remercier d'avoir pris la peine de m'aider avec mes prestations pour le loyer et de subvention salariale. L'ARC est vraiment passée à l'action et j'ai reçu rapidement tous les paiements des subventions auxquelles j'avais droit.**

Encore une fois, monsieur, merci beaucoup d'avoir pris le temps de régler cette question pour moi et ma boulangerie. Nous pouvons retourner mettre la main à la pâte!

— Reçu par Nicolas, employé du BOC

« **Je tiens à remercier votre département d'avoir réglé ma situation avec l'ARC. J'ai reçu mon avis de cotisation et de remboursement très rapidement après votre intervention.**

— Reçu par Emile, employé du BOC

« **Je vous écris pour vous exprimer ma gratitude pour votre aide dans la gestion de mon [cas]. Sans vos conseils, je crois que le retard dans le traitement de ma demande vers un résultat favorable se serait prolongé beaucoup plus longtemps. [...]**

Il s'agit de la troisième fois au cours des cinq dernières années que je demande le service de l'ombudsman des contribuables contre l'ARC. Je tiens à souligner que mon dossier de réussite est de trois pour trois! Et ce, avec votre aide.

— Reçu par Gisèle, employé du BOC

« Je suis très satisfait du service offert par ce ministère. Quelques jours après avoir reçu ma lettre, Will m'a téléphoné. Une fois que j'ai eu soumis un communiqué, il n'a fallu que quelques jours pour obtenir des nouvelles de l'ARC qui a traité mes paiements de la PCRE. Je crois que l'ensemble du processus a pris moins de trois semaines. Le processus a été très rapide [...]. Merci encore à tous ceux qui ont aidé.

— Reçu par Will, employé du BOC

« [Un] représentant du Bureau de l'ombudsman m'a directement appelé pour m'informer de la réception de l'appel et pour offrir des conseils, ce que j'ai accepté.

Je vous écris aujourd'hui pour vous informer que l'ARC a également communiqué avec moi par la suite et, après un examen plus approfondi, a reconnu qu'il y avait des erreurs dans le traitement de mes déclarations de revenus de 2019 et de 2020. À ma satisfaction, je crois maintenant que la question actuelle a été réglée, et j'ai été impressionné par la franchise de l'ARC à l'égard de l'appel ou de l'opposition. Des erreurs de traitement ont effectivement été commises, mais elles sont maintenant corrigées.

Toutefois, je tiens à remercier votre bureau de me répondre directement, et ce, si rapidement (compte tenu de toutes les situations liées à la COVID-19 de nos jours). Et je remercie personnellement votre agent pour son engagement. Merci pour le travail que vous faites!!!

— Reçu par Emile, employé du BOC

« Je vous écris pour vous remercier de votre aide avec ma demande de PCMRE. J'ai reçu les fonds mardi.

— Reçu par Robert, employé du BOC

« Ce commentaire vise à remercier le Bureau de l'ombudsman (plus précisément David) pour le traitement de ma plainte le plus courtois et le plus réfléchi que j'aurais pu espérer.

Je recommanderai chaleureusement à tous ceux que je connais de communiquer avec le Bureau pour tout problème qu'ils pourraient rencontrer avec l'ARC à l'avenir. Merci encore pour le traitement que j'ai reçu de votre part.

— Reçu par David, employé du BOC

« Bonjour, Will, c'est [...] qui appelle. Vous êtes mon héros. Je vous souhaite une abondance de karma dans votre vie. J'ai parlé avec [l'ARC] et tout semble être réglé, exactement comme il se devait, et je tenais simplement à appeler et à vous remercier du fond du cœur. Je suis très reconnaissant et votre professionnalisme est très apprécié. Je vous souhaite une excellente journée. Au revoir.

— Reçu par Will, employé du BOC (par message vocal)

« La présente vise à exprimer ma gratitude pour les efforts que vous avez déployés pour traiter une question urgente concernant les obstacles liés à ma demande de PCRE qui a été retardée de plus de trois mois. Au moment de la rédaction du présent document, six des sept demandes de PCRE en suspens ont été et seront traitées dans un délai de cinq à dix jours ouvrables. Merci de votre attention à cet égard.

— Reçu par Nicolas, employé du BOC

La rétroaction présentée est fondée sur des événements réels, mais certaines situations peuvent avoir été modifiées pour préserver l'identité du plaignant.

La nécessité de servir les populations vulnérables

De nombreux Canadiens se sentent très chanceux de vivre au Canada, un pays qui offre un large éventail de programmes sociaux visant à appuyer les gens.

Ce soutien a été clairement indiqué au début de la pandémie, lorsque les prestations d'urgence liées à la COVID-19 ont été déployées rapidement afin d'atténuer une partie du stress financier et de l'incertitude auxquels de nombreuses personnes étaient confrontées. La nature des prestations a ensuite évolué, alors que la pandémie se poursuivait dans sa deuxième année.

Tout au long de la dernière année, nous avons entendu les témoignages de nombreux Canadiens, y compris ceux de nos populations les plus vulnérables, qui nous informent de la façon dont la pandémie les avait touchés. Bien que l'ARC ait versé rapidement des prestations à la majorité des Canadiens admissibles, bon nombre d'entre eux ont été confrontés à des retards dans la réception de leurs prestations liées à la COVID-19 pendant que l'ARC validait leur admissibilité, et ils nous ont décrit les difficultés financières qu'ils ont éprouvées en conséquence.

Certaines personnes avaient de la difficulté à nourrir leur famille, n'étaient pas en mesure de payer leurs médicaments ou de payer leurs factures. Nous avons renvoyé un nombre record de ces cas exceptionnels à l'ARC, et nous avons demandé aux fonctionnaires de communiquer d'urgence avec les contribuables pour tenter de résoudre leurs problèmes. En guise de réponse, l'ARC a rapidement contacté ces contribuables afin de les aider.

Alors que nous réfléchissons modestement à nos réussites au service des Canadiens, nous ne devons pas oublier nos populations vulnérables, en particulier celles qui ne produisent pas de déclaration de revenus.

Nous définissons le terme « population vulnérable » comme un ensemble de personnes diverses qui sont désavantagées ou marginalisées d'une certaine façon. Cela pourrait être attribuable à des facteurs socio-économiques, à des conditions de vie ou à des difficultés à accéder aux services du gouvernement.

Dans le présent contexte, les populations vulnérables peuvent comprendre :

- les adultes âgés de 65 ans et plus;
- les personnes en situation de logement précaire;
- les peuples autochtones;
- les personnes à revenu modeste;
- les nouveaux arrivants;
- les personnes en situation de handicap;
- les étudiants.

L'ARC a déclaré publiquement que 93,5 % des Canadiens[1] participent au système fiscal, alors que certains universitaires ont estimé que ce chiffre pourrait se situer entre 88 et 90 %.[2] Quoi qu'il en soit, cela signifie qu'il y a des gens qui sont potentiellement privés de programmes et de crédits. On pourrait dire la même chose pour de nombreuses prestations qu'ils ont manquées, car de nombreux paliers provinciaux et municipaux s'appuient sur la déclaration T1.

L'ARC a fait des progrès au cours des dernières années pour déterminer les obstacles à la production des déclarations de revenus[3] et a mis en place des initiatives pour faciliter la production de déclarations.

Dans le cadre de la campagne de lettres de prestations pour les non-déclarants pour l'exercice 2021-2022, l'ARC a émis environ 175 000 lettres avec un message positif afin de promouvoir les comportements de production et de s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit.

À la suite de ces envois, un total de 35 000 déclarations ont été produites, ce qui a entraîné le versement de plus de 24 millions de dollars en remboursements d'impôt et plus de 24 millions de dollars en crédits/prestations versés aux Canadiens.

1 https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement/rapport-sur-les-resultats-ministeriels-2020-2021.html

2 Who doesnt file a Tax Return? A Portrait of Non-Filers (Robson, Jennifer and Schwartz, Saul): https://www.utpjournals.press/doi/full/10.3138/cpp.2019-063 (en anglias seulement)

3 Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables Sommaire exécutif – Canada.ca

Celles-ci comprennent Produire ma déclaration, un service téléphonique automatisé destiné aux particuliers admissibles touchant un revenu faible ou fixe, et le projet pilote Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations, une initiative intergouvernementale visant à soutenir les particuliers dans les collectivités autochtones et à éliminer les obstacles d'accès aux prestations.

Comme il a été mentionné plus tôt, il y a également une initiative visant à aider les comptoirs d'impôts gratuits, où des bénévoles d'organismes communautaires de partout au Canada aident les personnes admissibles à produire leurs déclarations de revenus gratuitement par l'intermédiaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) de l'ARC ou par l'intermédiaire du Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles de Revenu Québec. Le Programme de subvention du PCBMI en est à sa deuxième année d'un projet pilote de trois ans, et il aide à compenser certains coûts engagés par les organismes communautaires qui tiennent des comptoirs d'impôts gratuits et qui fournissent un financement pour les déclarations de revenus produites. Ce n'est pas encore parfait, mais cette initiative est plus que bienvenue.

Nous avons hâte de voir les résultats de toutes les initiatives de l'ARC.

Nous voulons joindre les non-déclarants vulnérables et les sensibiliser à l'importance de la production de déclarations de revenus et au rôle de notre Bureau. Au cours de l'exercice 2022-2023, nous augmenterons notre participation auprès des organismes qui servent les populations vulnérables, obtiendrons leurs commentaires sur les mesures que l'ARC a prises pour rendre la production de déclarations plus facile et plus accessible, et découvrirons comment ils ont pu avoir une incidence sur les clients qu'ils servent, ainsi que la façon dont ils peuvent solliciter leurs idées pour améliorer les services. Nous sommes pleinement conscients de nos limites, que ce soit en matière de ressources ou de capacités. Toutefois, comme nous nous efforçons d'être un agent du changement, cette situation continue des non-déclarants doit être abordée chaque année afin que l'ARC puisse continuer d'améliorer ou de créer de nouveaux programmes de service pour aider à réduire le nombre de Canadiens qui n'ont pas accès aux prestations parce qu'ils n'ont pas produit de déclaration. Après tout, bon nombre de ces programmes de prestations visaient principalement à aider les populations vulnérables. Par conséquent, nous nous engageons à en faire plus sur cette question et à vous tenir au courant de nos progrès. Soyez à l'affût en 2022-2023 alors que nous prévoyons lancer une page Web dédiée aux populations vulnérables.

Problèmes systémiques liés au service

IDENTIFIER

Nous examinons non seulement vos plaintes, mais nous examinons également les problèmes qui peuvent avoir une incidence sur plus d'un contribuable ou sur un segment de la population. Nous nous concentrons particulièrement sur les préoccupations qui pourraient toucher les populations vulnérables du Canada.

Si nous cernons un problème systémique, nous effectuons trois étapes avant de tirer une conclusion ou de faire une recommandation. Plus précisément, nous devons :

1. Rechercher
2. Examiner
3. Déclarer

EXAMINER

Cette année, nous avons entamé un examen de l'équité du processus de vérification pour les organismes de bienfaisance enregistrés de l'ARC. Nous poursuivons notre examen de la communication fournie par l'ARC aux contribuables dont le compte de l'ARC a été verrouillé en février 2021 et fermons notre examen de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) parce que le Bureau du vérificateur général a produit un rapport complet sur les mêmes questions.

ÉQUITÉ DU PROCESSUS DE VÉRIFICATION DE L'ARC POUR LES ORGANISMES DE BIENFAISANCE ENREGISTRÉS

Le 22 juillet 2021, au Sommet national sur l'islamophobie, la ministre a déclaré que le racisme et la discrimination systémiques sont des questions importantes que l'ARC prend très au sérieux.

Dans le cadre de l'engagement de la ministre, elle a demandé à ce que l'ombudsman des contribuables examine les préoccupations soulevées par certains organismes de bienfaisance enregistrés dirigés par des musulmans et mobilise d'autres organismes de bienfaisance enregistrés dirigés par des communautés racisées afin de connaître leurs expériences auprès de l'ARC. Plus particulièrement, la ministre a demandé que l'accent soit mis sur les préoccupations liées à la sélection des dossiers de vérification, à la qualité des services offerts et aux efforts déployés par l'ARC pour sensibiliser ses employés aux préjugés inconscients.

Cette année, nous avons pris des mesures préliminaires dans le cadre de cet examen. Celles-ci comprennent :

- la formation d'une équipe d'intervention spéciale de l'ombudsman;
- la tenue des réunions avec les fonctionnaires et les intervenants de l'ARC;
- la demande des renseignements à l'ARC;
- la demande aux organismes de bienfaisance enregistrés de nous faire part de leurs expériences;
- le lancement d'un questionnaire;
- le fait de vous tenir au courant de ce que nous faisons.

Compte tenu de l'ampleur et de l'étendue de l'examen, de nos recherches jusqu'à présent, du volume de documents que nous avons reçus et de notre désir d'examiner le processus de vérification avec soin et sensibilité, nous prévoyons que cet examen se poursuivra tout au long de l'exercice 2022-2023.

COMMUNICATION DES COMPTES DE L'ARC

En février 2021, nous avons lancé un examen des communications envoyées par l'ARC aux 187 000 Canadiens qui avaient vu leur compte de l'ARC verrouillé à la mi-février 2021. Cette question est devenue à l'avant-plan des préoccupations de notre bureau le 16 février 2021, lorsque nous avons constaté une hausse des plaintes au sujet des comptes de l'ARC, entendu de la part des Canadiens et vu des rapports dans les médias. Les utilisateurs du compte de l'ARC touchés ont tous déclaré avoir été verrouillés de leur compte après avoir reçu un courriel de l'ARC.

Cette année, nous avons fait de grands progrès dans le cadre de cet examen et nous prévoyons publier nos constatations au cours de l'exercice 2022-2023. Soyez à l'affût de notre rapport sur la page Web Influencer le changement.

ADMINISTRATION DE L'ALLOCATION CANADIENNE POUR ENFANTS (ACE) PAR L'ARC

Au fil des années, nous avons entendu et reçu des plaintes au sujet des exigences de l'ARC pour prouver l'admissibilité à l'ACE. Par conséquent, en 2019, nous avons entamé un examen. Plus particulièrement, nous avons entendu des problèmes liés à la preuve de l'admissibilité, à la validation et aux renseignements que l'ARC a rendus disponibles. Plus précisément, nous avons entendu dire que les exigences manquaient souvent de clarté et que, dans le cas de certains Canadiens vulnérables, il était difficile d'y répondre.

Pendant le déroulement de notre examen, nous savions que le Bureau du vérificateur général (BVG) effectuait également un audit de performance, et c'est en février 2021 qu'il a publié le Rapport 4 – Allocation canadienne pour enfants – Agence du revenu du Canada.

La mise en œuvre par l'ARC des recommandations du Bureau du vérificateur général (BVG), y compris son examen des documents, des procédures et des outils de communication acceptables, ainsi que l'échange éventuel de renseignements, répondra à bon nombre des préoccupations que nous avons entendues. De plus, les plaintes que nous recevons concernant les problèmes de service liés à l'administration de l'ACE par l'ARC demeurent faibles. Par conséquent, nous avons décidé de suspendre cet examen.

Nous attendons avec impatience la mise en œuvre par l'ARC de son plan d'action en réponse aux recommandations du BVG.

Pendant l'examen, nous avons cerné un problème qui pourrait avoir une incidence sur les Canadiens vulnérables, y compris ceux qui résident dans des refuges temporaires. Par conséquent, nous avons fait une demande d'amélioration du service puisque nous savions qu'il fallait prendre des mesures immédiates. Plus précisément, nous avons constaté que l'ARC a fourni des renseignements incomplets et nous lui avons recommandé de mettre à jour ses renseignements pour les Canadiens dans une situation abusive ou violente.

Tenir l'ARC responsable

Lorsque nous faisons des recommandations, et qu'elles sont acceptées, l'ARC crée un plan d'action. Ensuite, chaque année, au fur et à mesure que l'ARC met au point ses plans d'action, elle fournit des mises à jour. Cela permet à tout le monde de se tenir au courant de ce que fait l'ARC pour améliorer le service qu'elle offre. Cela tient également l'ARC responsable.

Nous surveillons la façon dont l'ARC met en œuvre nos recommandations, y compris celles qui sont en cours, et si nous remarquons un problème, nous pouvons communiquer avec l'ARC.

Nous continuons de surveiller les recommandations formulées dans les rapports suivants :

Nous attendons avec impatience que l'ARC mène à bien ses plans d'action. Lorsque qu'elle l'aura fait, nous vous fournirons une dernière mise à jour sur la page Web Influencer le changement.

Sous la norme

examine les retards et le manque de transparence dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers et des demandes de redressement par l'ARC.

Tendre la main

est axé sur le soutien qu'offre l'ARC aux organismes partenaires dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et du Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (au Québec).

Revenir à la base

a analysé comment et dans quelle mesure l'ARC intègre la Charte des droits du contribuable dans ses activités et sensibilise les contribuables à leurs droits.

Vos principales préoccupations

Nous faisons le suivi de chaque problème lié au service qui nous est signalé. Cela nous permet de cerner les tendances.

Au moment de définir une tendance, nous cherchons à obtenir plus de renseignements et à connaître les mesures prises par l'ARC pour y faire face.

Cette année, les préoccupations sont les mêmes que vous avez soulevées l'année dernière. Plus précisément, nous avons constaté des tendances en matière de problèmes de service liés aux secteurs qui suivent :

1. Retards dans la réception de prestations liées à la COVID-19
2. Qualité du service fourni par les centres de contact de l'ARC
3. Retards dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations et des demandes de redressement
4. Accès aux comptes de l'ARC
5. Retards liés à l'obtention de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)

1. RETARDS DANS LA RÉCEPTION DE PRESTATIONS LIÉES À LA COVID-19

Pour une deuxième année, les Canadiens qui communiquent avec nous ont souligné des problèmes de service liés à l'obtention des prestations liées à la COVID-19 de l'ARC. Cette année, les préoccupations relatives aux prestations liées à la COVID-19 représentent 40 % des enjeux portés à notre attention. Ceci s'explique principalement par le fait que de nombreuses personnes estiment que le délai pour recevoir les prestations est trop long. En règle générale, cela était attribuable à un retard dans la validation de l'admissibilité par l'ARC.

Le problème a été exacerbé par l'ARC, étant donné qu'elle avait communiqué publiquement aux Canadiens que la validation de l'admissibilité pourrait prendre jusqu'à huit semaines, alors qu'elle ne prendrait que quatre semaines en temps normal. Nous avons signalé cette préoccupation de manière répétée à l'ARC et nous avons cherché à savoir quelle mesure elle prendrait pour réduire ces retards pour les Canadiens. Nous avons même effectué une Demande d'amélioration du service dans le but d'amorcer un changement positif à l'ARC.

Pourtant, il y a encore beaucoup de place à l'amélioration lorsque l'ARC communique de manière transparente avec les Canadiens et offre des services en temps opportun.

2. QUALITÉ DU SERVICE FOURNI PAR LES CENTRES DE CONTACT DE L'ARC

Les centres de contact de l'ARC continuent d'être un important facteur de plaintes. Depuis de nombreuses années, les Canadiens nous font part de leur insatisfaction à l'égard de ce service. Bien que la plupart des enjeux portés à notre attention proviennent de l'insatisfaction à l'égard de la ligne principale de l'ARC, la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers, nous entendons parler de problèmes avec ses autres centres de contact. Certains des problèmes soulevés par les Canadiens sont liés aux temps d'attente excessifs, à la réception de renseignements contradictoires ou incohérents, ou aux appels interrompus prématurément.

Nous espérons que notre recommandation cinq de notre rapport annuel 2020-2021 permettra de résoudre certains des problèmes de longue date au moment de sa mise en œuvre par l'ARC.

L'ARC nous a informés que, bien qu'elle ait fait des progrès pour améliorer ses services de centre de contact, prioriser les appels plus complexes en encourageant l'utilisation d'options autonomes et favoriser une culture qui donne la priorité aux gens, il reste encore du travail à faire.

3. RETARDS DANS LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS DE REVENUS ET DE PRESTATIONS ET DES DEMANDES DE REDRESSEMENT

Les retards dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations et des demandes de redressement de l'ARC font constamment l'objet de plaintes depuis bon nombre d'années. En fait, nous avons rédigé un rapport à ce sujet intitulé « Sous la norme ». L'ARC a créé un plan d'action et a donné suite à bon nombre des recommandations formulées par l'ombudsman des contribuables. Toutefois, certaines recommandations demeurent en suspens. Une fois que l'ARC aura terminé son plan d'action, soyez à l'affût d'une dernière mise à jour de notre part et de nos réflexions sur les mesures prises par l'ARC pour Influencer le changement.

4. ACCÈS AUX COMPTES DE L'ARC

Tout au long de l'année, des Canadiens nous ont rapporté qu'ils ne pouvaient pas accéder à leur compte de l'ARC. Ils ont peut-être reçu une lettre par courrier recommandé indiquant qu'ils ont été touchés par un incident de sécurité, qu'ils ont fourni des justificatifs d'identité inexacts trop de fois de suite, ou simplement qu'ils étaient de nouveaux utilisateurs d'un compte de l'ARC. Une chose est vraie dans tous les cas, c'est que ces personnes ont besoin d'un code de sécurité pour obtenir un accès complet. Autrement, l'accès à leur compte de l'ARC demeure limité. Cela peut être problématique, puisque vous nous avez fait part de votre frustration à l'égard de demandes de code de sécurité de l'ARC qui n'arrivent jamais. D'autres personnes nous ont signalé qu'il fallait parfois attendre des semaines avant de le recevoir. L'ARC a également affirmé que dans certaines circonstances exceptionnelles, le code est fourni au moyen d'une autre méthode. Le site Web de l'ARC laisse entendre que recevoir le code par la poste est un choix. Plus précisément, il indique que « si vous choisissez que le code soit envoyé par la poste, nous l'enverrons à l'adresse que nous avons au dossier ». Toutefois, les Canadiens nous ont signalé que la méthode privilégiée par l'ARC (par la poste) n'est pas assez rapide et que, parfois, le code n'arrivait tout simplement pas.

Bien que nous reconnaissions l'engagement essentiel que l'ARC a pris pour protéger les comptes en ligne des contribuables et prévenir la fraude, nous croyons que l'ARC doit fournir des options plus pratiques pour permettre aux Canadiens de recevoir un code de sécurité de l'ARC en temps opportun.

Recommandation 1 – Comptes de l'ARC : le code de sécurité

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'ARC cherche à élaborer une méthode permettant au contribuable de recevoir un code de sécurité le jour même, afin qu'il puisse avoir un accès complet au compte de l'ARC en temps opportun.

De plus, dans certaines situations, l'ARC ne fournira pas de code de sécurité avant d'avoir vérifié votre identité, ce qui peut prendre des semaines, d'après ce que nous avons entendu. Pour beaucoup de Canadiens, cela peut sembler une éternité lorsqu'ils ont besoin d'accéder aux renseignements qui se trouvent dans leur compte de l'ARC. De nombreux Canadiens comptent sur l'ARC pour accéder à leurs renseignements d'impôt importants, tel que leur avis de cotisation. Ces documents sont souvent utilisés pour présenter des demandes de prêt ou d'hypothèque, qui exigent une intervention rapide.

Sachant cela, l'ARC pourrait offrir des options plus pratiques aux Canadiens pour prouver leur identité et trouver des moyens de le faire en temps opportun.

L'élimination du service au comptoir de l'ARC en 2014 a laissé un vide dans le service. Le manque de soutien en personne fait en sorte qu'il est difficile pour certains Canadiens de prouver leur identité. Les institutions financières, au contraire, peuvent facilement vérifier l'identité des clients en les renvoyant à l'une de leurs succursales. Toutefois, étant donné que l'ARC n'a pas de service au comptoir en personne, elle doit vérifier l'identité des Canadiens par d'autres moyens. Cela dit, nous savons que certaines institutions financières n'ont pas de succursales : pourtant, elles parviennent à vérifier l'identité d'une personne par l'intermédiaire d'un tiers de confiance. Cela simplifie et accélère le processus, car il suffit de faire appel à un tiers de confiance pour vérifier l'identité des clients. Le tiers de confiance se charge ensuite de communiquer les renseignements instantanément et de façon sécuritaire à l'institution financière.

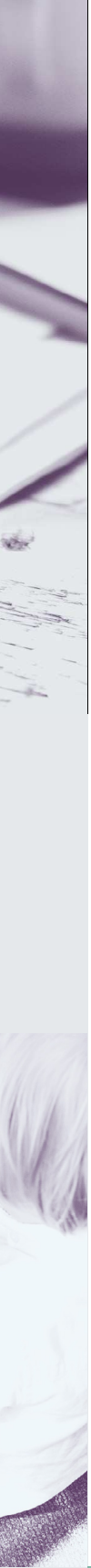
Recommandation 2 – Comptes de l'ARC : vérification de l'identité

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction, que l'ARC identifie une façon de procéder à une vérification en personne, le jour même, de l'identité d'un contribuable. Par exemple, par l'intermédiaire d'un tiers de confiance.

5. RETARDS LIÉS À L'OBTENTION DE L'ALLOCATION CANADIENNE POUR ENFANTS (ACE)

Nous continuons d'entendre parler des préoccupations liées à l'ACE. Cependant, il est important de noter qu'elles ne représentent qu'un faible pourcentage des plaintes que nous avons reçues, soit moins de 5 %. Certains canadiens nous ont dit qu'ils ont subi des retards dans le traitement de leur demande d'ACE, dans la vérification de leur admissibilité, ou qu'ils ont été en retard en raison de délais dans le traitement de leur déclaration de revenus et de prestations par l'ARC. Cela a fait en sorte que certains d'entre eux attendent une prestation sur laquelle ils comptent.

Nous surveillons toujours les préoccupations qui sont des tendances, car nous continuons de reconnaître l'ACE comme l'une des principales prestations que l'ARC offre à près de quatre millions de Canadiens. Comme nous l'avons indiqué dans Problèmes systémiques liés au service, nous nous attendons à ce que l'ARC continue de prendre des mesures à l'égard des recommandations de la Vérificatrice générale et nous avons hâte de voir ce qu'elle fournit à cet égard d'ici la date limite du juillet 2022.



AUTRES PRÉOCCUPATIONS
SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI (SRG)

Notre bureau a reçu quelques demandes de renseignements téléphoniques et plaintes écrites concernant le Supplément de revenu garanti (SRG) à partir d'août 2021 environ. Les plaignants ont indiqué que le fait de recevoir des prestations liées à la COVID-19 avait eu des répercussions sur leurs paiements de SRG et de la Sécurité de la vieillesse (SV).

Les Canadiens ont exprimé un manque de compréhension de la raison pour laquelle il y avait des incohérences quant à la façon dont le SRG était touché si les paiements de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) étaient administrés par l'ARC ou s'ils étaient administrés par Service Canada. Cela s'explique par le fait que les contribuables qui ont reçu la prestation de Service Canada pouvaient demander le rétablissement du SRG, lequel n'était pas disponible pour ceux qui l'avaient reçu de l'ARC, parce qu'elle indique qu'il n'y a pas de pouvoir réglementaire ou législatif permettant à l'ARC de prendre d'autres mesures ou de prendre des mesures provisoires visant à rétablir le SRG. La loi prévoit une plus grande souplesse pour les bénéficiaires de la PCU de Service Canada; ils peuvent soumettre un formulaire à Service Canada et obtenir une considération spéciale.

Étant donné qu'il s'agissait d'une grande préoccupation pour de nombreuses personnes, surtout dans le cadre de nos activités de visibilité, nous avons demandé à l'ARC de veiller à ce que des communications claires soient fournies. Toutefois, cette situation est rapidement devenue une préoccupation pour le gouvernement du Canada dans son ensemble et cette question a fait l'objet d'un débat approfondi au Parlement. Le gouvernement a mis de côté 742,4 millions de dollars pour compenser les récupérations du SRG et de la SV. Ces paiements visaient à rembourser les pertes subies par les contribuables touchés, et ils ne seront pas considérés comme un revenu imposable.

De plus, la Loi modifiant la *Loi sur la sécurité de la vieillesse (supplément de revenu garanti)* a reçu la sanction royale le 3 mars 2022. Cette loi modifie la Loi sur la sécurité de la vieillesse afin d'omettre les paiements des prestations liées à la COVID-19 à titre de revenu aux fins du calcul du SRG ou des « allocations payables » après juin 2022. Cela comprend la déduction des montants reçus en vertu de la PCU, de la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE), de la Prestation canadienne de maladie pour la relance économique (PCMRE), de la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants (PCREPA) et de la Prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement (PCTCC) du calcul des prestations applicables.

Les Canadiens sont soulagés que cette situation ait été abordée par le Parlement. Cependant, la communication par l'ARC de l'interaction entre les prestations liées à la COVID-19 et le SRG et la SV, y compris la disponibilité de ces renseignements sur la page Web de l'ARC consacrée à ces prestations, était toujours un élément d'intérêt. Nous avons constaté que :

- Les agents des centres d'appels ont reçu des renseignements contextuels concernant l'interaction entre la PCU et le SRG, et dans la plupart des cas, ils renvoient le contribuable qui a des demandes de renseignements au sujet du SRG à Service Canada.
- Le 15 mai 2020, une bannière informant les demandeurs était présente sur la page Web de la PCU :

  La PCU peut avoir une incidence sur vos prestations d'assistance sociale

  Si vous bénéficiez d'une aide sociale (de revenu ou d'invalidité) provinciale ou territoriale, vous pouvez consulter le bureau d'aide sociale de votre province ou territoire avant de demander la PCU. Les membres des Premières nations vivant dans une réserve doivent contacter le bureau administratif de la bande.

- Du 2 octobre 2020 au 22 décembre 2021, un avertissement semblable était présent sur la page Web de la PCRE, qui informait les contribuables :

  « Vous pouvez consulter le bureau d'aide sociale de votre province ou territoire avant de demander la PCRE afin de vous assurer que vos autres prestations ne seront pas touchées. Les membres des Premières nations vivant dans une réserve doivent contacter leur bureau administratif de bande. »

Nous avons estimé que les bannières initiales de l'ARC informant les demandeurs des interactions potentielles entre les prestations liées à la COVID-19 et l'aide sociale provinciale ou territoriale n'étaient pas claires. Certains contribuables peuvent ne pas associer le terme " aide sociale " au SRG ou à la SV. De plus, le fait de faire référence à des prestations provinciales ou territoriales aurait pu semer la confusion chez les contribuables, car le SRG et la SV ne sont pas gérés par les provinces ou les territoires. Bien que nous reconnaissions que l'obtention de clarté sur l'impact de tous les nouveaux programmes sur les prestations des Canadiens est un enjeu pour le gouvernement du Canada, l'ARC joue un rôle important pour informer adéquatement les Canadiens.

Le message que l'ARC a diffusé sur Canada.ca au sujet de l'impact de la réception du CERB aurait pu mentionner explicitement le SRG, la SV et les autres prestations fondées sur le revenu. Pour être clair, à titre d'exemple, le CERB est un supplément de revenu qui pourrait affecter d'autres prestations sociales sur lesquelles les Canadiens peuvent compter. Les Canadiens devraient être bien informés que les prestations, comme le CERB, augmentent le revenu d'une personne et que, ce faisant, elles pourraient avoir une incidence sur d'autres prestations fondées sur le revenu.

Recommandation 3 – La clarté est clé

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'ARC indique clairement aux Canadiens que, lorsqu'elle administre une prestation qui augmente le revenu d'une personne, elle informe suffisamment les demandeurs que cette augmentation pourrait avoir une incidence sur leurs autres prestations fondées sur le revenu.

Notre influence

L'ombudsman des contribuables peut influencer le changement à l'ARC en lui envoyant directement des demandes ou en faisant des recommandations à la ministre du Revenu national, ou à la ministre et à la présidente du Conseil de direction. Pour ce faire, l'ombudsman peut envoyer une demande d'amélioration des services à l'ARC ou formuler des recommandations dans le cadre d'un examen systémique ou d'un rapport annuel.

RENSEIGNEMENTS POUR LES CANADIENS DANS UNE SITUATION D'ABUS OU DE VIOLENCE

Au moment d'effectuer notre examen de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), nous avons tenus compte d'une demande antérieure que la ministre nous a faite pour l'aider en examinant s'il existe des problèmes de service pour les femmes qui tentent de recevoir leur ACE pendant qu'elles résident dans un refuge temporaire avec leurs enfants.

De plus, au moment de cerner les possibles améliorations des services, nous essayons de concentrer notre attention sur les Canadiens qui sont les plus vulnérables. Cela nous a amenés à cerner un problème qui pourrait avoir une incidence sur les Canadiens vulnérables, y compris ceux qui résident dans des refuges temporaires.

Pour améliorer la clarté et l'exhaustivité des renseignements mis à la disposition des Canadiens qui sont dans une situation abusive ou violente, ainsi que le service que l'ARC leur fournit, l'ombudsman des contribuables a demandé à l'ARC de créer une page Web active sur ce qu'un contribuable devrait faire lorsque l'ARC exige, ou demande, des renseignements ou des documents qui peuvent les mettre en danger. Par exemple, cette page Web informerait les contribuables qui sont à risque de ce qui suit :

- La signature d'un conjoint n'est pas requise sur le formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants inclut les programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Une lettre d'un tiers de confiance, par exemple le conseil de bande, un organisme de réinstallation ou une entité religieuse, peut être fournie au lieu de ce que l'ARC a demandé.

L'ARC a accepté notre demande et a lancé la page Web en décembre 2021. L'ARC fournit maintenant des renseignements aux Canadiens sur une page Web dédiée et facilement accessible. De plus, elle décrit en détail ce qui est exigé par l'ARC si elle demande des documents ou une signature et que le répondant est dans une situation abusive ou violente. Plus précisément, il est clair que l'ARC n'exigera **pas** des documents ou une signature qui pourraient les mettre en danger. Ces renseignements sont également mis à la disposition des agents des centres de contact de l'ARC afin qu'ils puissent aider les Canadiens qui appellent à leur centre de contact principal.

Nous avons également été heureux de constater que l'ARC a promu la page de ses comptes de médias sociaux.

Cela dit, lorsque la page Web a été publiée pour la première fois, nous avions quelques préoccupations à propos de certaines sections. Par exemple, la page Web indique : « La signature de votre époux ou conjoint de fait **n'est pas requise** sur le formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants, ou sur tout autre formulaire relatif aux prestations. »

Toutefois, le formulaire RC66 indiquait toujours que les deux signatures étaient requises si votre état civil était marié ou conjoint de fait. La page Web ne contenait pas non plus de renseignements sur la façon de retirer un représentant autorisé, ce qui, selon nous, était essentiel, car l'ARC reconnaît que de nombreux représentants autorisés sont des amis et des membres de la famille et que, par conséquent, ils pourraient être l'agresseur dans certains cas.

Le 2 février 2022, nous avons interrogé l'ARC sur ces questions et nous avons été satisfaits lorsque l'ARC a mis à jour sa page Web le 11 février 2021 afin d'inclure des renseignements sur la façon de retirer un représentant autorisé, et nous a dit qu'elle prévoyait mettre à jour le libellé pour ses exigences en matière de signature dans le formulaire RC66 d'ici le 4 juillet 2022. Bien que nous aurions aimé que l'ARC prenne des mesures plus rapides pour mettre à jour le formulaire RC66, nous sommes conscients que certaines tâches peuvent prendre plus de temps que prévu.

RENSEIGNEMENTS POUR LES CANADIENS QUI DOIVENT DE L'ARGENT

Lors de la recherche de renseignements pour préparer notre Mise à jour finale de l'ombudsman pour notre rapport Avertissement formel, un examen servant à étudier les pratiques de l'ARC concernant la prestation de mises en garde juridiques aux contribuables lors du recouvrement d'une dette, nous avons constaté que les Canadiens n'ont pas été suffisamment informés que l'ARC fera preuve de souplesse dans le recouvrement des paiements en trop de prestations liées à la COVID-19 et nous avons constaté que les pages Paiements à l'ARC et Recouvrement à l'ARC n'étaient pas intuitives. Nous savions que cela ferait en sorte qu'il soit difficile pour de nombreux Canadiens de trouver les renseignements dont ils ont besoin.

Par conséquent, nous avons présenté une demande d'amélioration des services à l'ARC pour :

- Examiner ses pages Web Paiements à l'ARC pour s'assurer qu'elle fournit des renseignements uniformes et pertinents aux Canadiens. Cela inclut le fait de faire savoir aux Canadiens qu'ils ont la possibilité de rembourser leurs prestations liées à la COVID-19 au fil du temps.
- Centraliser les informations fournies sur les pages Web Paiements à l'ARC et Recouvrements à l'ARC afin d'assurer l'uniformité, la pertinence et l'accessibilité des renseignements.

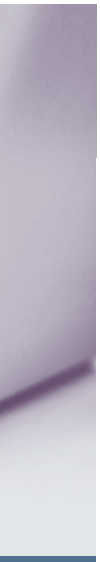
À la suite de notre demande, l'ARC a apporté des mises à jour à bon nombre de ses pages Web. Elle informe maintenant suffisamment les Canadiens qu'ils ont des options pour rembourser leurs prestations liées à la COVID-19 au fil du temps. Toutefois, même si certaines de ses pages sont plus complètes, nous continuons de collaborer avec l'ARC, afin de nous assurer qu'elle met pleinement en œuvre notre demande et que ses pages Web sont intuitives pour les Canadiens.

VOIR LES CHÈQUES NON ENCAISSÉS DANS MON DOSSIER – ACCÈS DES REPRÉSENTANTS

Un représentant légal a communiqué avec notre bureau pour un problème lié au service. Il a indiqué que l'ARC permettait seulement aux contribuables ou à leurs représentants légaux de consulter et de demander des chèques non encaissés de l'ARC. Les représentants autorisés, qui ne sont pas des représentants légaux, ne sont pas en mesure de consulter ou de demander des fonds non réclamés.

Il nous a mentionné que cela pourrait avoir une incidence sur les Canadiens vulnérables qui ne pouvaient pas gérer leurs propres affaires fiscales.

Nous avons soulevé cette question auprès de l'ARC et on nous a dit qu'elle explorait des façons de faciliter un meilleur accès aux chèques non encaissés pour tous les Canadiens qui ont des représentants. Nous avons donc été heureux lorsque l'ARC a indiqué qu'au printemps 2022, elle prévoyait élargir l'accès. On a expliqué que le changement permettra aux représentants de niveau 1 et 2 d'avoir accès aux chèques non encaissés et aux représentants de niveau 2 de demander un versement en double.



Fait intéressant : Depuis le lancement de la fonction de chèque non encaissé en février 2020, en date du 31 mars 2022, plus de 1,8 million de paiements d'une valeur de 763 M$ ont été demandés par les Canadiens.

PROGRAMME COMMUNAUTAIRE DES BÉNÉVOLES EN MATIÈRE D'IMPÔT (PCBMI)

Comme il est indiqué dans le rapport de 2020 de notre bureau, Tendre la main, le PCBMI est un programme important qui aide de nombreux Canadiens, surtout les plus vulnérables. Nous avons fait beaucoup de recommandations dans notre rapport et nous sommes heureux que l'ARC continue de s'adapter et d'innover pendant qu'elle prend des mesures pour les aborder. Offrir de l'aide aux contribuables pour la production de leurs déclarations de revenus et de prestations leur permet non seulement de respecter leurs obligations fiscales, mais aussi d'avoir accès à de nombreuses prestations et à divers crédits.

L'ARC continue de soutenir les organisations partenaires qui tiennent des comptoirs virtuels pour ceux qui comptent sur ce service. Cela a permis à l'ARC de continuer à fournir du soutien aux populations vulnérables du Canada dans des circonstances imprévues, tout en répondant à certaines des préoccupations que nous avons soulevées dans notre rapport au sujet de l'accès.

L'ARC administre également le programme de subvention du PCBMI, un projet pilote de trois ans visant à compenser les coûts engagés par les organismes communautaires qui tiennent des comptoirs d'impôts gratuits et qui fournissent du financement pour les déclarations de revenus produites.

L'ARC a commencé à accepter les demandes de subvention pour le financement le 1er mai 2021.

L'objectif du programme est d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des organismes bénévoles, ce qui était une autre préoccupation que nous avons soulevée dans le rapport. Certes, il faut en dire plus sur le programme et la façon dont il peut être amélioré, mais pour le moment, l'ARC va dans la bonne direction. Nous continuerons de surveiller ce programme clé tout au long de nos activités de visibilité et nous vous fournirons une dernière mise à jour lorsque l'ARC aura terminé son plan d'action sur notre page Influencer le changement.

L’ARC doit mieux vous servir

RETARDS DE VALIDATION DES PRESTATIONS D’URGENCE

L’un de nos principaux facteurs de plaintes cette année a été causé par les retards auxquels les Canadiens ont dû faire face pour valider leur admissibilité aux prestations liées à la COVID-19.

40 %

Plus de 40 % des plaintes que nous avons reçues (plus de 1 500) cette année étaient en grande partie attribuables aux retards que les Canadiens ont connus pour faire valider leur admissibilité.

Bien que nous reconnaissions que la grande majorité des Canadiens n’ont pas fait face à des retards dans la réception de leurs prestations liées à la COVID-19, au début de 2021 de nombreux Canadiens nous ont contactés pour exprimer leur frustration face à leur incapacité à obtenir des prestations liées à la COVID-19 en temps opportun.

En effet, l'ARC n'a pas permis aux Canadiens de demander des prestations liées à la COVID-19 sans d'abord valider leur admissibilité. En conséquence, de nombreux Canadiens ont été laissés dans l'incertitude et n'ont pas pu demander ou recevoir les prestations vitales liées à la COVID-19 sur lesquelles beaucoup comptaient pour subvenir aux besoins de base de la vie pour eux-mêmes et leur famille.

À de nombreuses reprises, les frustrations des Canadiens ont été encore exacerbées après avoir parlé aux agents du centre d'appels de validation de l'ARC, car les agents n'étaient pas suffisamment habilités au départ pour fournir des réponses significatives ou prendre des mesures dans des cas spécifiques.

Plus précisément, certains plaignants nous ont dit que les agents n'étaient pas en mesure de fournir un délai précis pour le traitement de leur demande, refusaient de s'identifier ou parfois même raccrochaient au nez.

Plus tard dans l'année, l'ARC a examiné ce processus, l'a ajusté pour se concentrer sur la confirmation du revenu d'admissibilité de 5 000 $ et a mis en place une approche d'attestation pour les critères d'admissibilité restants. Cela conférait une plus grande autorité aux agents, mais les problèmes de validation persistaient. Les problèmes ne se sont atténués que plus tard dans l'année, et l'ARC a indiqué que c'était parce qu'elle avait ajouté des ressources et fait des efforts pour rationaliser le processus, mais l'abandon de la PCRE, à la suite de l'assouplissement des mesures en cas de pandémie, a également été un facteur contributif important.

Notre Bureau a pris de nombreuses mesures pour tenter de résoudre les problèmes entourant la validation. Nous avons envoyé un nombre record de demandes urgentes à l'ARC pour des Canadiens dans des situations exceptionnelles. De plus, nous avons demandé des séances d'information à l'ARC pour mieux comprendre le problème. Cependant, nous avons entendu dire que le manque d'informations significatives, complètes, exactes, claires et opportunes était un problème pour ceux qui nous ont contactés.

De plus, le manque d'action de la part de l'ARC pour informer efficacement les Canadiens du délai prévu pour valider leurs renseignements afin de régler ce problème est devenu évident. Nous avons donc fait une demande d'amélioration du service, qui détaillait certaines mesures suggérées que l'ARC pourrait prendre pour aider à régler la situation. Nous avons demandé les changements afin que l'ARC puisse établir des attentes réalistes pour les Canadiens, ce qui, selon nous, contribuerait grandement à atténuer certaines de leurs frustrations. Nous avons entendu de nombreux plaignants qui ont indiqué que l'ARC avait annoncé un délai de traitement de quatre semaines, mais cela ne correspondait pas à ce que leur avaient dit les agents du centre d'appels de validation COVID-19, et cela ne représentait pas le temps qu'ils avaient déjà attendu. De nombreux Canadiens qui ont communiqué avec notre Bureau nous ont dit que plus de huit semaines s'étaient écoulées depuis qu'ils avaient envoyé les pièces justificatives, mais que l'ARC n'avait donné aucune suite à leur demande, que leur dossier n'avait pas été confié à un agent de validation et qu'ils n'avaient rien entendu.

Nous avons donné à l'ARC l'occasion et le temps de régler ce problème par elle-même. Toutefois, elle ne l'a pas fait. Au lieu de cela, le 14 avril 2021, l'ARC a publié un conseil fiscal, Validation avant paiement pour les prestations de la relance économique liées à la COVID-19, qui mentionnait que le traitement d'une demande pouvait prendre jusqu'à **huit semaines**. Cette information s'opposait directement à celle se trouvant sur sa propre page Web de validation des prestations liées à la COVID-19, qui indiquait que le traitement d'une demande pouvait prendre jusqu'à **quatre semaines**.

Par conséquent, pour traiter ces renseignements contradictoires, accroître la transparence et améliorer le service que l'ARC offre aux Canadiens, l'ombudsman des contribuables a présenté une nouvelle demande d'amélioration des services.

Plus précisément, l'ombudsman des contribuables a demandé à l'ARC de publier la date de réception de la soumission sur laquelle elle travaille actuellement sur sa page Web. Cela aurait permis aux Canadiens de vérifier la page Web pour voir si leur soumission est en cours de traitement. Par exemple :

> Si une personne avait soumis des documents à l'appui le 20 mai 2021, et que la page Web indiquait que l'ARC examinait actuellement les soumissions envoyées au cours de la semaine du 7 mai 2021, elle saurait qu'il n'était pas nécessaire de communiquer avec l'ARC, car elle n'a pas commencé à les examiner. Cependant, s'ils n'avaient pas eu de nouvelles de l'ARC et que leur date de soumission était passée, ils sauraient se renseigner au sujet du retard.

Nous croyons que les Canadiens devraient recevoir des renseignements en temps réel sur les délais de traitement afin que des attentes précises puissent être établies.

Cela permettrait de s'assurer que les Canadiens soient moins anxieux ou ne se demandent pas pourquoi leur soumission n'a pas été traitée. De plus, cela réduirait également la nécessité de communiquer avec l'ARC.

Cependant, l'ARC n'a pas donné suite à notre demande. Elle nous a informés que cela était dû au fait que l'ARC devait concentrer ses ressources en matière de technologie de l'information sur le versement de prestations liées à la COVID-19 aux Canadiens.

Bien qu'elle ait mis à jour sa page Web afin de tenir compte du fait que le traitement des demandes peut prendre jusqu'à huit semaines, elle n'a pas fourni de délais réalistes. Peu de temps après, nous avons commencé à entendre des plaignants qui ont indiqué qu'ils attendaient depuis plus de 12 semaines que leur demande soit traitée.

Dans nos communications avec l'ARC, nous avons cerné deux volets pour les demandes :

- Demandes non complexes (délai de traitement jusqu'à quatre semaines)
- Demandes complexes (délai de traitement pouvant aller jusqu'à huit semaines)

L'ARC a considéré que toutes les demandes ont été traitées dans ces délais standards. Toutefois, les demandes étaient seulement considérées comme non complexes ou complexes une fois qu'un agent de validation avait examiné le cas. Lors de nos recherches, nous avons constaté qu'il y avait de nombreux cas non attribués, qui n'ont pas été désignés comme étant non complexes ou complexes, mais qui dépassaient les attentes en matière de service fournies sur la page Web de l'ARC.

De plus, nous avons été informés en juin 2021 que 40 % des cas non assignés dépassaient un délai de traitement de huit semaines. Bien que l'ARC ait considérablement réduit l'arriéré à 2 % en septembre 2021, elle nous a indiqué qu'il avait augmenté en janvier 2022, avec 4 % de ses cas non assignés dépassant le délai de traitement de huit semaines.

Chaque cas non attribué qui dépasse le délai de traitement de huit semaines représente un Canadien qui est laissé dans l'ignorance sans comprendre clairement la raison pour laquelle son cas n'est pas traité.

Nous sommes conscients de la charge de travail que ce programme a imposée aux ressources de l'ARC, mais nous estimons que la communication est essentielle et que le fait de tenir les Canadiens informés devrait être une priorité absolue pour l'ARC. Elle a la capacité de le faire individuellement et sur ses pages Web. Par conséquent, elle devrait avoir des processus en place pour informer adéquatement les Canadiens.

Notre bureau réalise que la validation de l'admissibilité d'une personne aux prestations liées à la COVID-19 était un nouveau programme. L'ARC savait également qu'elle devait protéger l'intégrité de son programme. À ce titre, la validation aurait dû être envisagée lorsqu'elle a mis en œuvre les prestations. Par conséquent, l'ARC aurait dû être prête à faire face à la charge de travail accrue et aurait dû s'assurer qu'elle disposait des ressources et du soutien appropriés visant à fonctionner efficacement pour les Canadiens. Et si l'ARC ne pouvait pas avoir accès à plus de ressources et de soutien, elle aurait dû être honnête avec les Canadiens. Les candidats ont affirmé à notre Bureau qu'ils avaient été laissés dans l'incertitude à des moments extrêmement difficiles. Ce qui est difficile à comprendre, c'est le manque de transparence de l'ARC, car elle était plus que consciente qu'il était urgent pour de nombreuses personnes de recevoir ces prestations à temps.

Nous espérons que l'ARC prendra un peu de recul pour évaluer la façon dont elle a exécuté ce programme afin de pouvoir améliorer et fournir un meilleur service aux Canadiens à l'avenir, car nous savons que les leçons apprises pourraient aider à améliorer ses services aux Canadiens dans de nombreux autres secteurs. La transparence et des voies de communication claires sont essentielles pour bâtir la confiance des Canadiens.

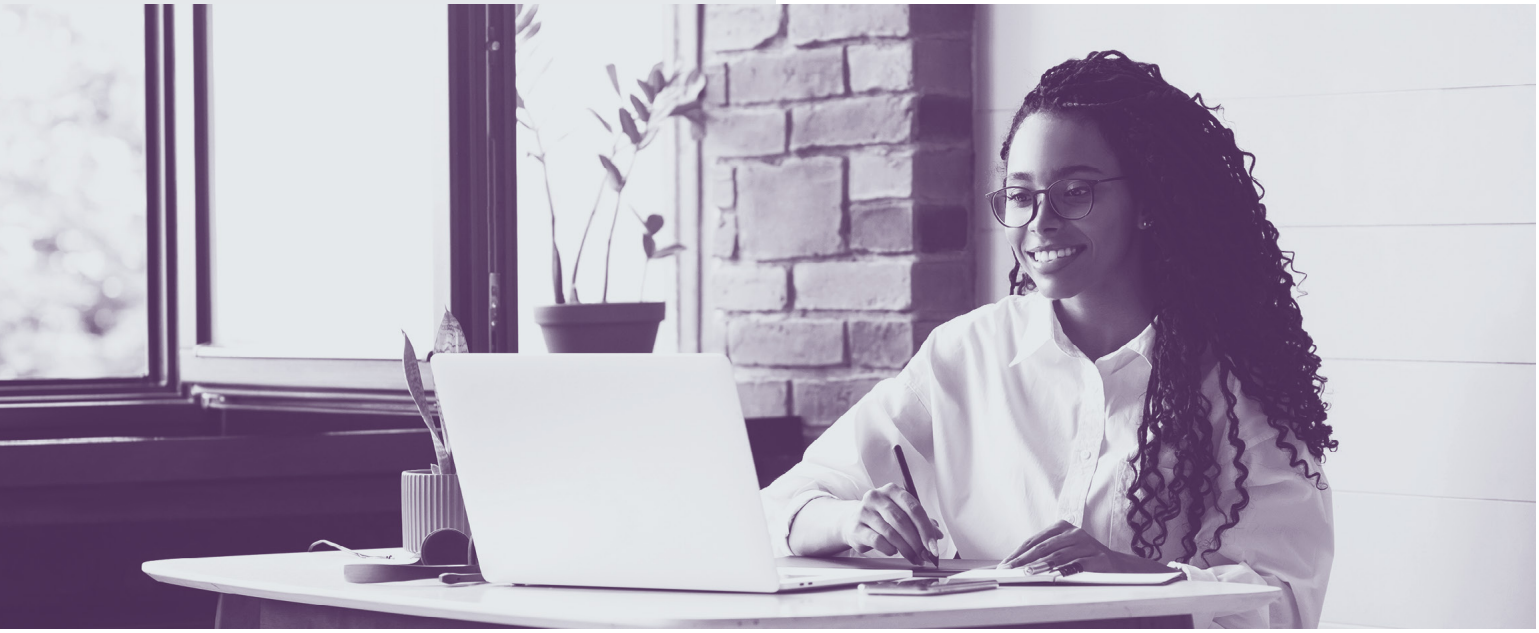
L’ARC vous servant mieux, grâce à ses propres initiatives

Il y a de nombreuses occasions où l’ARC apporte des améliorations sans notre influence et nous voulons en souligner quelques-unes :

CERTIFICAT POUR LE CRÉDIT D’IMPÔT POUR PERSONNES HANDICAPÉES – FORMULAIRE T2201

Nous avons été heureux lorsqu’en octobre 2021, l’ARC a lancé une nouvelle application numérique permettant aux professionnels de la santé de remplir leur partie d’une demande de crédit d’impôt pour personnes handicapées (CIPH). Cela a coïncidé avec la publication d’une version mise à jour du formulaire T2201, Certificat pour le crédit d’impôt pour personnes handicapées et le Guide sur le CIPH, RC4064 Renseignements relatifs aux personnes handicapées – 2021.

En simplifiant le formulaire, il était plus facile de présenter une demande de CIPH pour les personnes handicapées et les professionnels de la santé. Il y a encore un certain nombre de problèmes, comme mentionné dans les deux rapports établis par le Comité consultatif des personnes handicapées, mais c’est quand même un pas dans la bonne direction.



« COMPRENDRE VOS IMPÔTS »

L'ARC a lancé un nouvel outil d'apprentissage en ligne appelé « Comprendre vos impôts ». L'outil est une aide utile pour les Canadiens qui cherchent à en apprendre davantage sur l'impôt sur le revenu pour la première fois ou qui veulent simplement rafraîchir leur mémoire. Il contient des leçons sur divers sujets, comme la préparation à la production de la déclaration de revenus, la façon de la remplir et ce à quoi s'attendre une fois que la déclaration a été produite. Il comprend également des leçons sur l'utilisation de Mon dossier, ainsi que des jeux-questionnaires. Nous avons trouvé la série instructive et bien pensée; nous avons même appris une chose ou deux nous-mêmes!

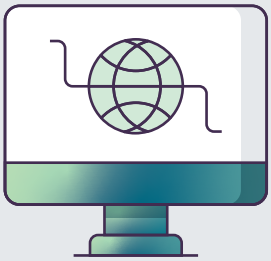
RÉTROACTION SUR LES SERVICES DE L'ARC

Au début de la pandémie, le service de rétroaction sur les services de l'ARC n'était pas opérationnel pendant environ trois mois, car l'ARC se concentrait sur la prestation de services critiques aux Canadiens. Cela signifie que bon nombre des plaintes liées au service que vous avez faites ou renvoyées par notre bureau ont connu des retards de traitement. Nous sommes très heureux d'apprendre que l'ARC a éliminé cet arriéré de plaintes liées au service et que l'ARC est de retour à son objectif de résoudre les plaintes liées au service dans un délai de 30 jours ouvrables.

Encore plus excitant, c'est qu'au printemps 2022, vous serez en mesure de soumettre vos commentaires sur les services en ligne, sans avoir à accéder à votre compte de l'ARC. Bien que le lancement ait été retardé, l'ARC nous a assurés qu'elle est sur la bonne voie.

S’améliorer pour mieux vous servir

Nous voulons que les contribuables reçoivent le meilleur service possible, pas seulement de l’ARC, mais de nous. Au cours de la dernière année, nous avons amélioré nos processus et nos services afin de mieux vous servir.



Optimisation du Web

L’optimisation du contenu et des fonctions de notre page Web a été une priorité pour nous. Nous travaillons toujours à améliorer les renseignements qui sont disponibles afin que vous receviez les renseignements dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin.

Par exemple, nous avons constaté que nos pages Web n’étaient pas claires au sujet des renseignements sur les plaintes que nous pouvons examiner. Par conséquent, nous avons mis à jour notre page Web Plaintes que nous examinons.

De plus, nous avons constaté que parce que nous n’avons pas été clairs avec vous, certains d’entre vous nous ont envoyé par erreur des plaintes pour des préoccupations que nous ne pouvons pas examiner, que ce soit parce que c’était parce que la plainte liée au service portait sur un autre ministère ou organisme fédéral, ou qu’il s’agissait d’une plainte déposée au tribunal. Par conséquent, nous avons créé notre page intuitive la plus visitée, Comment soumettre votre plainte. Maintenant, elle vous oriente facilement sur la meilleure façon de répondre à votre préoccupation.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

À compter d'avril 2022, nous mettrons en œuvre un sondage après les appels. Après avoir appelé notre ligne des demandes de renseignements généraux, vous serez en mesure de nous faire part de vos commentaires. Cette fonction nous aidera à mesurer et à améliorer votre expérience et à évaluer la qualité du service qui vous a été fourni.

Service Connexion de Postes Canada

À compter de mai 2022, vous serez en mesure de communiquer avec nous et de fournir des documents par voie électronique dans un environnement sécuritaire. Le service Connexion de Postes Canada permettra de combler l'écart entre nous et ceux qui veulent plus d'immédiateté, qui ne peut pas être offerte avec le courrier traditionnel. Nous sommes ravis d'être enfin en mesure de fournir et de recevoir de la correspondance plus rapidement.

Communiquer avec vous

La sensibilisation est une partie importante de notre plan de communication annuel. Rencontrer des organismes sans but lucratif, des représentants du gouvernement et des fiscalistes nous permet de connaître les problèmes ou les situations que vivent leurs membres, électeurs ou clients lorsqu'ils interagissent avec l'ARC.

Il est très important d'entendre parler de ces questions et situations qui ne sont pas toujours signalées par des plaintes à notre Bureau. À l'occasion, des problèmes récurrents sont identifiés lors de ces réunions et nous pouvons déterminer s'il existe un problème systémique qui crée un obstacle pour de nombreux Canadiens. Le fait de pouvoir rencontrer des particuliers, des groupes et des organisations les aide à mieux comprendre le rôle de l'ombudsman des contribuables et comment nous pouvons apporter des changements avec l'ARC. Aussi, rencontrer les ombudsmans provinciaux, fédéraux et internationaux nous permet de mieux comprendre les meilleures pratiques.

Cette année, nous avons rencontré la plupart des ombudsmans fédéraux et provinciaux, en plus d'établir de nouvelles relations avec des ombudsmans fiscaux internationaux au Mexique et au Chili. En plus de ces rencontres, nous avons continué à poursuivre des collaborations et des partenariats avec de multiples intervenants et organisations qui accordent la priorité aux populations vulnérables.

La sensibilisation peut mettre en lumière des lacunes dans l'accès, la disponibilité des informations et les soutiens nécessaires pour remplir nos obligations fiscales et accéder aux prestations et aux crédits. Bon nombre de ces groupes et individus représentent nos citoyens les plus vulnérables et sont la voix de nombreuses personnes qui rencontrent des obstacles pour accéder aux services et aux prestations. Les communautés nordiques et rurales ont prouvé qu'elles sont confrontées à ces défis, par conséquent, elles seront notre priorité pour l'année à venir.

Nous avons également eu une plus grande présence médiatique cette année par l'intermédiaire des médias nationaux, provinciaux et régionaux dans l'ensemble du pays.

Nous avons également lancé notre propre chaîne YouTube et augmenté notre présence sur les médias sociaux. Par exemple, l'engagement de notre page sur Facebook a augmenté de façon considérable.

L'ombudsman des contribuables a également donné plusieurs entrevues avec les médias et s'est récemment lancé dans le monde des balados. Par exemple, l'ombudsman a été invité à deux reprises au balado « Moolala », qui vise à accroître les connaissances financières et fiscales personnelles.

Citation : (parler des non-déclarants au balado de Moolala en mars 2022)

Bruce Sellery (animateur de balados)

« Pouvez-vous nous donner un exemple d'avantage, ou de crédit d'impôt, rendu disponible par une déclaration de revenus? [traduction] »

« Eh bien, la plus courante est certainement l'Allocation canadienne pour enfants (ACE). Si vous ne déclarez pas, vous ne lobtenez pas. […] Un autre serait le crédit de taxe sur les produits et services (TPS)/taxe de vente harmonisée (TVH), ou le Supplément de revenu garanti (SRG). [traduction] »

François Boileau

Pour de nombreux Canadiens, notre bureau demeure largement inconnu, et il s'agit d'un objectif important pour nous d'améliorer notre visibilité.

Mise à jour sur nos recommandations du rapport 2020-2021

Le rapport de l'année dernière était sans précédent. Il s'agissait du premier en son genre issu de notre bureau, qui contenait des recommandations à l'intention de la ministre du Revenu national et de la présidente du Conseil de direction. Cette section fournira une mise à jour sur chaque recommandation que nous avons formulée. Le texte dans la colonne « Mise à jour de l'ARC » nous a été fourni par l'ARC.

1

Recommandation

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC fournisse un lien sur sa page d'accueil canada.ca/agence-revenu et la page canada.ca/impots vers notre page d'accueil canada.ca/ombudsman-contribuables. Ces pages Web attire des millions de visiteurs. Fournir un lien à notre page d'accueil aidera notre Bureau à communiquer avec un plus grand nombre de Canadiens.

Plan d'action de l'ARC

L'ARC est en accord avec l'idée d'inclure des liens vers la page d'accueil du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) à partir de certaines pages de l'ARC. Toutefois, elle effectuera une analyse afin de déterminer les emplacements les plus propices pour les liens afin d'atteindre l'objectif d'accroître la visibilité du BOC. L'ARC effectuera une analyse et publiera les liens sur Canada.ca en fonction de cette analyse dans les quatre semaines suivant le dépôt du rapport annuel 2020-2021 du BOC.

Mise à jour de l'ombudsman

Peu de temps après la publication du rapport annuel de l'année dernière, l'ARC a mis à jour les pages Web canada.ca/agence-revenu et canada.ca/impots afin d'inclure des liens vers notre page Web. Plus de Canadiens ont ainsi pris connaissance de notre bureau et des services que nous offrons. L'ARC a donc pleinement mis en œuvre cette recommandation.

2

Recommandation

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC informe les Canadiens qu'ils peuvent se plaindre du service qu'elle fournit ou fournir une rétroaction sur celui-ci, étant donné que de nombreux Canadiens (et parfois même des employés de l'ARC) ne sont pas au courant que l'ARC a un processus de plainte liée au service en trois étapes. Elle devrait commencer par inclure ces renseignements dans les produits en fournissant un lien vers la page Rétroaction liée au service, oppositions, appels, différends et mesures d'allègement sur sa page d'accueil canada.ca/agence-revenu, sur canada.ca/impots, sur leurs média sociaux, ainsi que dans la correspondance aux contribuables.

Plan d'action de l'ARC

L'ARC ajoutera un verset générique pour accroître la sensibilisation aux mécanismes de plainte et de rétroaction comme verset standard dans de nombreux types de réponses envoyées aux contribuables en décembre 2021.

Elle déterminera les meilleurs emplacements pour les liens afin d'atteindre l'objectif d'accroître la sensibilisation aux mécanismes de rétroaction sur les services à l'ARC sur ses autres pages Web en décembre 2021.

Mise à jour de l'ombudsman

Après la publication du rapport annuel de l'année dernière, l'ARC n'a pas tardé à prendre des mesures pour mettre à jour ses pages Web et une partie de sa correspondance afin d'informer un plus grand nombre de Canadiens du processus de plaintes liées au service en trois étapes. L'ARC a également informé notre bureau qu'elle élaborerait du contenu pour les médias sociaux d'ici l'été 2022.

Bien que l'ARC ait informé notre bureau de la mise à jour d'une partie de sa correspondance, nous l'encourageons à poursuivre ses efforts de sensibilisation des Canadiens au processus de plaintes liées au service en mettant à jour **l'ensemble** de sa correspondance.

3

Recommandation

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC crée un processus pour s'assurer que tous les renseignements non classifiés fournis par un secteur de l'ARC afin d'aider les agents des centres de contact sont également mis à la disposition du public. Par exemple, les renseignements devraient aussi être disponibles sur le site Web de l'ARC. Rendre accessibles à tous les Canadiens des renseignements clairs et à jour pourrait réduire le nombre d'appels à l'ARC et, par conséquent, permettrait à tous d'économiser temps, ressources et énergie.

Plan d'action de l'ARC

Dans le cadre d'une stratégie **évolutive** d'optimisation du Web, l'ARC continuera d'analyser les facteurs générateurs d'appels et de les utiliser pour orienter les projets de communication proactive et d'optimisation du Web afin d'aider à atténuer le trafic d'appels connu ou prévu.

Cette recommandation est une initiative en cours.

Mise à jour de l'ombudsman

Tout comme l'ARC, nous sommes d'avis que sa stratégie d'optimisation du Web aidera à donner suite à cette recommandation, que nous considérons comme étant satisfaite.

Toutefois, nous nous réservons le droit de cerner les possibilités futures d'amélioration des services dans les situations où nous croyons que la stratégie d'optimisation du Web de l'ARC pourrait ne pas tenir compte de certains problèmes.

4

Recommandation

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC élabore un moyen pour que les gens puissent soumettre des documents par voie électronique en toute sécurité sans devoir accéder à leur compte de l'ARC. Avec la transition du lieu de travail de l'ARC en raison de la pandémie, le service au comptoir en personne n'étant plus offert, ainsi que le manque d'accès aux boîtes de dépôt, l'ARC a l'occasion de ré imaginer la façon dont les Canadiens fournissent leurs documents et autres renseignements.

Plan d'action de l'ARC

L'ARC continue d'étudier de nouvelles possibilités d'accepter des documents soumis par voie électronique par les contribuables sans que ceux-ci aient à accéder à leur compte tout en maintenant l'intégrité de ses systèmes et des données des contribuables.

Elle examine ses processus pour déterminer les types de documents qui peuvent être soumis par voie électronique en toute sécurité à l'extérieur des portails sécurisés.

L'ARC prévoit continuer à élargir l'utilisation de nos services de portail, avec diverses phases de mise en œuvre prévues pour février 2022 et mai 2022.

Mise à jour de l'ombudsman

L'ARC nous a informés que cette recommandation est toujours en cours. Nous encourageons l'ARC à accélérer le rythme de ces progrès afin de s'assurer d'offrir aux Canadiens plus d'options, le plus tôt possible.

5

Recommandation

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC offre aux Canadiens la possibilité de demander un rappel, sans qu'il soit nécessaire d'appeler un centre de contact au préalable.

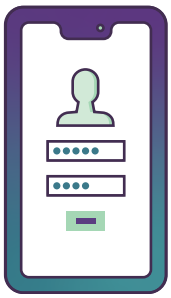
Plan d'action de l'ARC

L'ARC étudiera diverses options pour fournir de l'aide sans qu'il soit nécessaire d'appeler, comme les clavardages en ligne et le rappel prévu. Une validation de principe liée au clavardage en ligne sera lancée en décembre 2021, et une autre expansion aura lieu en 2022.

Mise à jour de l'ombudsman

L'ARC nous a informés que cette recommandation est toujours en cours. Nous nous attendons à ce que l'ARC trouve une solution qui permettrait aux Canadiens de demander un rappel sans avoir à appeler un centre de contact au préalable.

Nos recommandations cette année



Recommandation 1

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'ARC cherche à élaborer une méthode permettant au contribuable de recevoir un code de sécurité le jour même, afin qu'il puise avoir un accès complet au compte de l'ARC en temps opportun.

Recommandation 2

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction, que l'ARC identifie une façon de procéder à une vérification en personne, le jour même, de l'identité d'un contribuable. Par exemple, par l'intermédiaire d'un tiers de confiance.

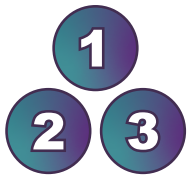
Recommandation 3

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'ARC indique clairement aux Canadiens que, lorsqu'elle administre une prestation qui augmente le revenu d'une personne, elle informe suffisamment les demandeurs que cette augmentation pourrait avoir une incidence sur leurs autres prestations fondées sur le revenu.

Nos statistiques

Au cours des deux dernières années, nos statistiques ont augmenté et, comme nous l'avons mentionné dans notre dernier rapport annuel, nous espérons continuer d'accroître notre visibilité.

Nous voulons nous assurer que tous les Canadiens sont au courant de nos services. En examinant d'où proviennent les plaintes et d'où elles ne proviennent pas, nous espérons continuer à cibler nos activités de visibilité afin de mieux servir tous les Canadiens.



Plaintes

Reçues en ligne, par la poste, par télécopieur ou par téléphone. Une fois que nous recevons une plainte, nous l'examinons pour cerner à quelle étape du processus de plaintes liées au service de l'ARC elle se trouve, ou s'il s'agit d'une situation exceptionnelle.

Demandes de renseignements

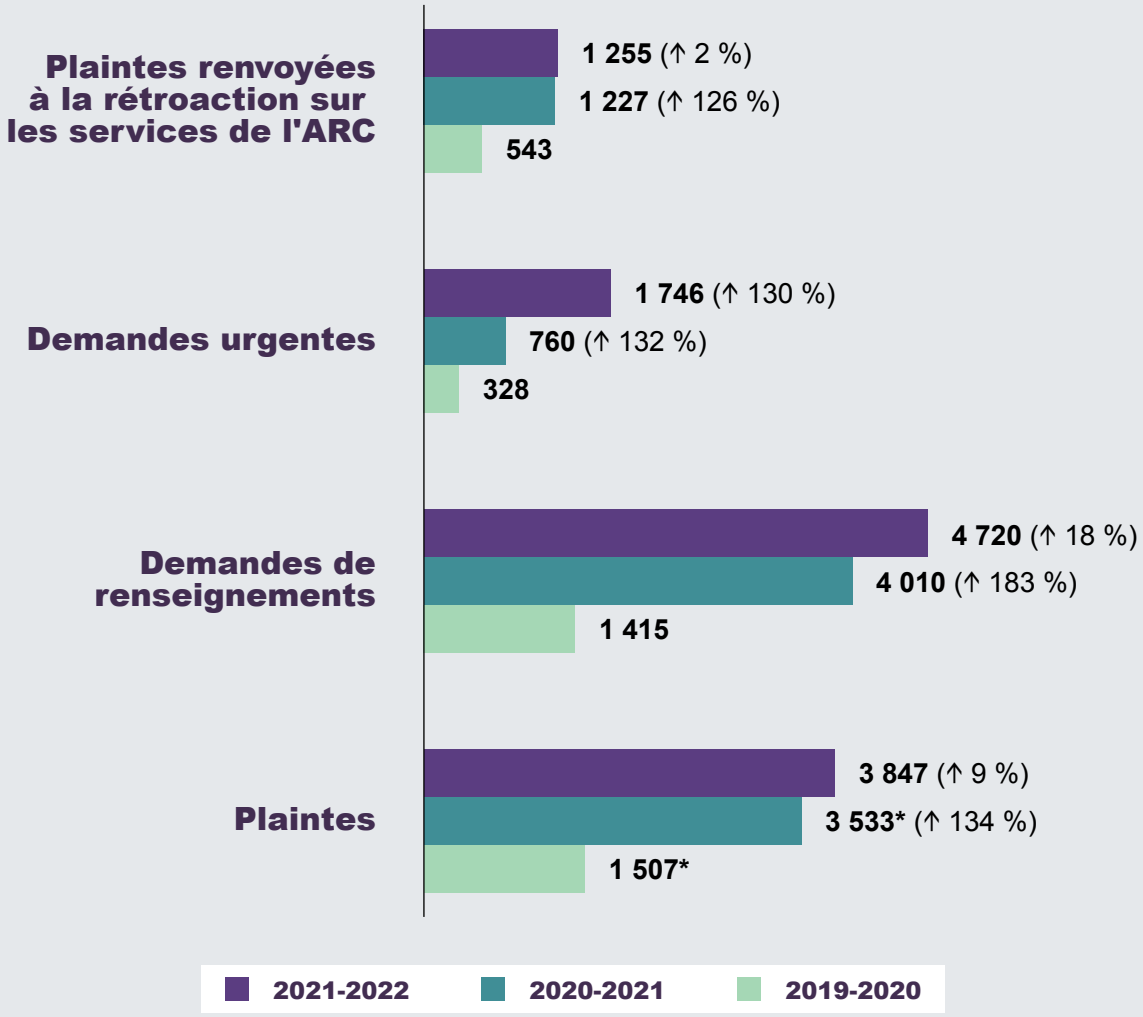
Reçues par téléphone, par la poste ou par télécopieur. Il s'agit de la première mesure qui pourrait être prise par un plaignant cherchant à obtenir notre aide. Cela nous donne également l'occasion de constater la nature du problème. Nous pouvons ensuite orienter le plaignant vers le recours approprié en matière de services.

Demandes urgentes

Si nous identifions une situation urgente et exceptionnelle liée à une plainte, nous envoyons une demande urgente à l'ARC et facilitons la communication entre le plaignant et l'ARC.

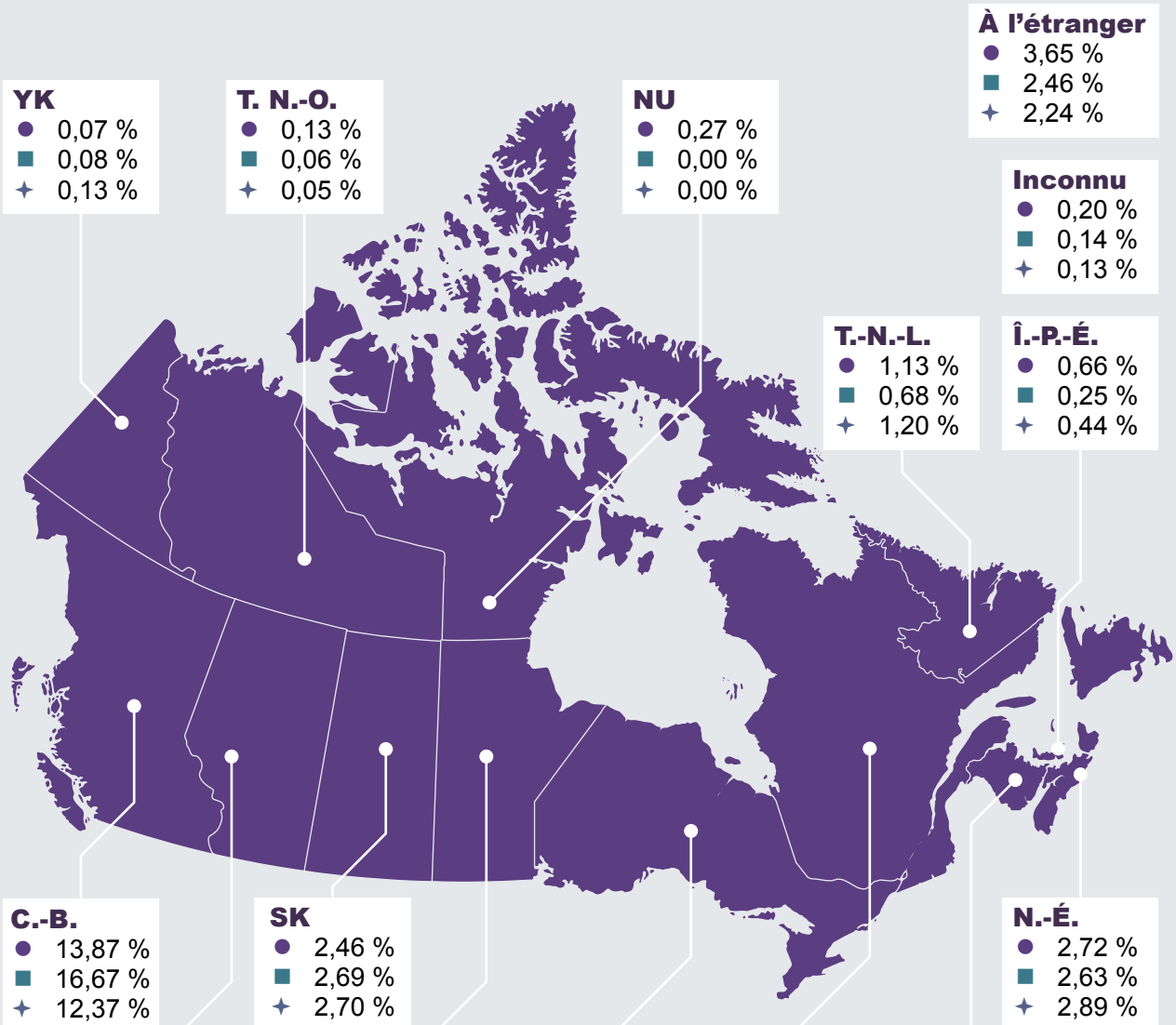
Plaintes renvoyées à la rétroaction sur les services de l'ARC

lorsque nous recevons une plainte et que le plaignant ne se trouve pas dans une situation exceptionnelle et qu'il n'a pas terminé l'étape 2 du processus de plaintes liées au service de l'ARC, nous renvoyons sa plainte à la rétroaction sur les services de l'ARC.



* Les plaintes qui ont été reçues entre le 14 et le 31 mars 2020 ont été considérées comme reçues au cours de l'exercice 2020-2021, à moins qu'il ne s'agisse de circonstances exceptionnelles.

D’où viennent les plaintes



États financiers

Sommaire des dépenses de 2021-2022

(en mille de dollars)

Personnel (incluant les avantages sociaux des employés)	2 843
Transport et communications	5
Information	50
Services professionnels et spéciaux	112
Services publics, matériaux et fournitures	3
Acquisition de machinerie et matériel	9
Locaux de biens immobiliers	180
Locaux de biens immobiliers	**3 203**

Dépenses de services internes*

Technologie de l'information	636
Publication	211
Total**	**4 050**

Transaction entre parties liées***

Finance	53

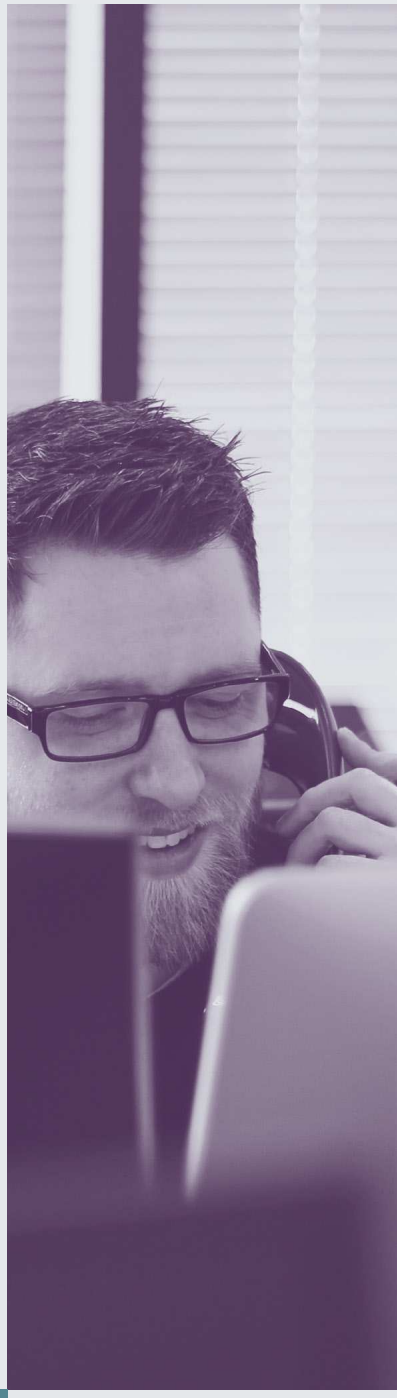
* Les dépenses liées aux services internes sont liées au soutien du BOC. Dès le 1er avril 2019, les dépenses de services internes sont déclarées conformément au nouveau guide du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur l'enregistrement et la déclaration des dépenses de services internes, sous la responsabilité essentielle appropriée. Par conséquent, en 2019-2020, les dépenses du BOC comprennent aussi une partie des couts reliés à la technologie de l'information et à la publication.

** Veuillez noter qu'en raison d'arrondissement les montants peuvent ne pas être en équilibre.

*** Le montant indiqué dans la transaction entre parties liées représente le financement qui a été transféré par le BOC à l'ARC pour des services d'entreprise rendus par l'ARC dans le domaine des services consultatifs en gestion financière.

Communiquez avec nous

Nous sommes ouverts de 8 h 15 à 16 h 30 (HNE), du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).



Téléphone

1-866-586-3839 (sans frais)

613-221-3109 (hors du Canada et des États-Unis (appels à frais virés acceptés)

Télécopieur

1-866-586-3855 (sans frais)

418-566-0321 (hors du Canada et des États-Unis)

Adresse

Bureau de l'ombudsman des contribuables
1000-171, rue Slater
Ottawa, ON K1P 5H7
Canada

Restez au courant

- Suivez-nous sur Twitter à @BOC_Canada
- Aimez notre page sur Facebook @OmbudsmanContribuables
- Abonnez-vous à notre chaîne YouTube @OmbudsmanContribuables

Visitez-nous en ligne

canada.ca/ombudsman-contribuables

Bureau de
l'ombudsman des contribuables

Bureau de l'ombudsman
des contribuables
1000-171, rue Slater,
Ottawa, ON K1P 5H7
Canada

1-866-586-3839

canada.ca/ombudsman-contribuables