



**S'ADAPTER
ET LIVRER**

dans une période sans précédent

Rapport annuel 2020-2021

Bureau de l'ombudsman des contribuables

1000-171, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1P 5H7

Téléphone : 1-613-221-3109 | Numéro sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 1-418-566-0321 | Numéro sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada 2021

No de cat. : Rv6F-PDF

ISSN : 2564-1735

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

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

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	04
Charte des droits du contribuable	06
Le Bureau de l'ombudsman des contribuables	08
Notre mandat	10
Accueil	12
Demandes urgentes	16
Examens	19
Tendances	22
Rapports d'examen systémique	28
Collaboration avec l'ARC	33
Reconnaissance des mesures positives	34
Recommandations	35
Statistiques	36
Témoignages	39
États financiers	41
Communiquez avec nous	42

AVANT-PROPOS

J'ai le plaisir de présenter ce rapport annuel, qui souligne les réalisations de notre Bureau au cours de l'exercice 2020-2021 (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021).

Il s'agit de mon premier rapport annuel en tant qu'ombudsman des contribuables et je suis prêt à assumer la tâche d'influencer un changement positif dans le service de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC touche de façon significative la vie de plus de 28 millions de contribuables et de tant de Canadiens¹ qui dépendent de ses programmes et de ses avantages. Être l'ombudsman des contribuables est à la fois un immense honneur et une énorme responsabilité, que je prends très au sérieux. La bonne nouvelle est que notre bureau est rempli de personnes passionnées, dévouées, intelligentes et axées sur le service, qui veulent faire une différence dans la vie des Canadiens aux prises avec des circonstances extraordinaires. Nous sommes chargés de renforcer et d'améliorer la responsabilisation de l'ARC, et de veiller à ce que les gens puissent avoir confiance qu'un règlement indépendant des plaintes liées au service sera équitable et traité avec diligence.

Mon mandat découle d'un décret. Je dois aider, conseiller et informer la ministre du Revenu national sur toute question relative aux services fournis à un contribuable ou à un bénéficiaire de prestations par l'ARC. Pour ce faire, j'ai besoin de votre aide. Sans les plaintes des Canadiens, il sera difficile de savoir quelles sont les principales questions du jour en matière de services. Bien que mes prédécesseurs aient fait un travail fantastique en mettant sur pied le Bureau, celui-ci demeure largement inconnu pour la grande majorité des Canadiens, même si nous avons reçu cette année un nombre record de demandes de renseignements, de plaintes et de demandes



urgentes en raison de circonstances impérieuses. Nous nous efforcerons donc de mieux faire connaître notre Bureau, et les services que nous offrons, aux Canadiens, tout au long du mandat de cinq ans que j'ai reçu. En outre, nous devons déployer tous nos efforts pour atteindre ceux qui sont déjà en dehors du système, notamment les plus de 800 000 non-déclarants. Ils ne bénéficient pas tous des programmes et des crédits offerts par le gouvernement du Canada. L'ARC fait déjà des tentatives et des progrès considérables pour atteindre les populations les plus vulnérables, mais je travaillerai sans relâche avec notre incroyable équipe pour poursuivre cette sensibilisation importante et nécessaire.

Au cours d'une année sans pareille, il n'a pas été facile d'atteindre ce niveau de rayonnement. Pourtant, le bureau s'est adapté aux changements et a continué à fournir des services à tous les Canadiens, en particulier à ceux qui en ont le plus besoin. Les efforts déployés par notre personnel pour fournir des services essentiels continus pendant la pandémie de COVID-19 doivent être salués. Une semaine seulement après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la santé, notre Bureau était de retour au travail et aidait les Canadiens et ce, en travaillant à partir de la maison.

Pour demeurer une organisation de confiance, utile, équitable et axée sur les gens, nous avons

¹ Dans ce rapport annuel, les expressions désignant des personnes visent les individus de tous genres.

À l'approche de 2022, nous réfléchissons à une année sans pareille. Nous nous demandons ce que nous pouvons faire de mieux pour vous servir. Tout en continuant à remplir notre mandat, nous cherchons également à :



Continuer à améliorer le service que nous fournissons.



Maintenir une main-d'œuvre forte, qualifiée et appréciée.



Développer nos capacités de recherche pour identifier les tendances dès leur apparition.



Accroître le travail proactif pour atteindre les populations vulnérables.

modifié nos procédures afin de mieux soutenir les Canadiens. Au début de la pandémie, nous avons modifié nos lignes directrices concernant les circonstances exceptionnelles afin d'être plus attentifs aux difficultés que les plaignants pouvaient rencontrer en raison de la COVID-19. Ces mesures d'adaptation ont permis à certains plaignants de voir leur problème traité plus rapidement par l'ARC. C'est le genre d'environnement innovant et axé sur le service que nous nous engageons à mettre en œuvre en permanence pour fournir le meilleur service possible aux plaignants.

J'ai eu la chance d'hériter d'un bureau bien géré au milieu de l'année fiscale sur laquelle porte mon rapport. Il est donc essentiel que je prenne le temps de reconnaître et de remercier ma prédécesseure, M^{me} Sherra Profit, pour un travail bien fait. Je ne peux que m'appuyer sur ce qu'elle a accompli et je lui suis très reconnaissant pour tout ce qu'elle et son équipe ont réalisé.

Je tiens également à remercier l'honorable Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, pour son accueil chaleureux, son ouverture et son soutien. Le commissaire Bob Hamilton et toutes les directions générales et régions de l'ARC ont

non seulement offert leur soutien ouvertement, mais ils se sont montrés disponibles dans de nombreux cas et ont agi avec la rapidité nécessaire pour offrir de l'aide aux Canadiens dans le besoin. Y aura-t-il encore des problèmes liés aux services offerts aux Canadiens ? Bien sûr, mais au moins nous pouvons les aborder avec l'ARC de manière respectueuse, collaborative et en comprenant nos différents rôles et perspectives.

Enfin, j'apprécie la confiance que m'ont accordée les personnes qui ont déposé des plaintes auprès de notre Bureau, et je vous remercie de nous permettre d'aborder vos problèmes avec équité, objectivité et confidentialité. J'ai hâte de démontrer comment ce Bureau et moi-même continuerons à améliorer la façon dont l'ARC, ainsi que ce Bureau, peuvent mieux servir les Canadiens.

M^e François Boileau
Ombudsman des contribuables



TAXPAYER BILL OF RIGHTS

To receive the services and to pay the amounts that are required by law.

1. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

2. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

3. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

4. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

5. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

6. You have the right to receive services and to pay the amounts that are required by law.

CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

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 le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.

CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

La Charte des droits du contribuable contient 16 droits qui décrivent le traitement auquel les contribuables peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Elle présente aussi l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises. Nous avons comme mandat principal d'assurer le respect des droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15.

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 [l'ARC tienne] 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 [l'ARC] rende compte de [ses] actions.**
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'ARC] publie ses normes de service et [qu'elle] en rende compte chaque année.**
14. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'ARC] vous mette 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 ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

Engagements envers les petites entreprises

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal de façon à 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.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES



Un contribuable est de façon générale une personne qui est tenue de payer de l'impôt, qui est admissible à une prestation ou qui reçoit un service auprès de l'ARC.

Notre rôle

Nous sommes là pour améliorer le service que l'ARC fournit aux contribuables en examinant les plaintes liées au service. Nous examinons également les enjeux qui peuvent toucher plus d'une personne ou un segment de la population.

À votre service

Nous servons les contribuables et leurs représentants. Nous servons également les personnes vulnérables qui pourraient ne pas communiquer directement avec nous.

Ce que nous faisons

Nous examinons les enjeux liés au service non résolus qui sont liés aux huit [droits de service](#)

décrits dans la [Charte des droits du contribuable](#). Nous pouvons également faciliter la prise de contact avec l'ARC lorsque la situation dépend de [circonstances exceptionnelles](#). De plus, si un enjeu lié au service touche plus d'une personne ou un segment de la population, nous pouvons l'examiner pour déterminer s'il dissimule un problème sous-jacent et, ainsi, formuler des recommandations pour résoudre celui-ci.

De plus, nous communiquons avec les organismes, écoutons les Canadiens et effectuons des recherches pour donner une voix aux populations vulnérables qui pourraient ne pas être entendues autrement. Cela nous permet de mieux comprendre la façon dont les Canadiens perçoivent l'ARC et nous aide à axer nos recherches sur les problèmes qui pourraient devoir être examinés.

Les recommandations dans ce rapport annuel sont adressées à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction.



RECOMMANDATION 1

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.

Communiquer avec vous

Nous nous efforçons constamment de communiquer avec un plus grand nombre de Canadiens et de nous faire connaître. Nous voulons être là pour vous, et nous ne pouvons le faire que si vous nous connaissez et que vous vous adressez à nous. Nous sommes conscients que certaines personnes peuvent ne pas être au courant de nos services ou de la façon dont nous pouvons les aider, même après avoir visité les pages sur l'impôt sur le site Canada.ca. Nous encourageons les Canadiens à profiter de notre service gratuit s'ils ont un enjeu lié au service non résolu avec l'ARC.

Comment nous fonctionnons

Nous travaillons indépendamment de l'ARC. Toutefois, nous sommes liés à l'ARC pour ce qui est de la gestion des ressources financières et humaines. L'ombudsman des contribuables relève de la ministre du Revenu national. Autrement dit, nous sommes liés sur le plan administratif à l'ARC, mais nous n'avons pas accès direct aux renseignements des contribuables qui se retrouve dans les bases de données de l'ARC. Cependant, nous avons des processus en place et, avec votre consentement, nous échangeons vos renseignements avec l'ARC pour régler vos plaintes liées au service.

NOTRE MANDAT

L'ombudsman des contribuables a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national sur toute question relative aux services fournis par l'ARC. Le mandat est énoncé à l'article 4 du décret C.P. 2020-0703.

Nous remplissons ce mandat en communiquant, en facilitant, en examinant et en influençant.

Communiquer

Tout ce que nous faisons commence avec vous. Une fois que vous déposez une plainte auprès de nous par l'intermédiaire de notre site Web, ou par téléphone, par télécopieur ou par la poste, nous communiquons avec vous afin d'écouter et discuter de votre enjeu. En tant que bureau d'ombudsman, nous sommes impartiaux et objectifs. Nous ne défendons ni vous ni l'ARC. Nous effectuerons un examen indépendant et impartial de votre plainte, et si nous cernons une lacune en matière de service, nous travaillerons à la résoudre.

Nous voulons connaître vos préoccupations lorsque vous communiquez avec nous. Nous voulons également vous poser des questions, à vous et à l'ARC, afin d'en savoir plus sur votre plainte. Cela nous aide à comprendre votre enjeu et la position de l'ARC. De plus, nous nous engageons à vous fournir un service de qualité en vous fournissant des mises à jour sur les progrès de notre examen chaque 15 jours ouvrables.

De plus, nous communiquons avec les organismes afin de les informer de nos services et d'écouter les problèmes qu'ils et leurs clients ou membres éprouvent avec le service de l'ARC.

Faciliter

Parfois, les enjeux ne peuvent être résolus qu'en parlant à quelqu'un à l'ARC. Nous pouvons faciliter cette communication si vous éprouvez des difficultés personnelles ou financières et que votre situation dépend de circonstances exceptionnelles.

Si votre appel à l'ARC n'a pas résolu votre enjeu, vous pouvez donc soumettre une plainte à la Rétroaction liée au service de l'ARC. Si vous nous envoyez une plainte et que vous n'avez pas soumis une plainte à la Rétroaction liée au service, nous pouvons faciliter cela pour vous.

La Rétroaction liée au service de l'ARC permet aux Canadiens de soumettre une plainte ou de fournir une rétroaction positive à l'ARC.





Examiner

Si la Rétroaction liée au service de l'ARC ne permet pas de résoudre votre enjeu lié au service, communiquez avec nous. Nous pouvons examiner l'enjeu. Nous examinerons la réponse à la Rétroaction liée au service de l'ARC et le dossier associé. Nous poserons des questions à l'ARC, nous analyserons les renseignements reçus et en discuterons avec vous, puis nous vous ferons part de nos constatations.

Nous enquêtons également sur les enjeux les plus fréquemment signalés par les plaignants. Si nous ciblons une tendance, nous l'examinerons afin de déterminer si nous pouvons faire quelque chose pour la renverser, avec l'aide de l'ARC.

Influencer

Notre objectif est de formuler des recommandations significatives et réalisables pour améliorer la qualité du service offert par l'ARC. Ces recommandations peuvent avoir une incidence sur un contribuable en particulier ou avoir une incidence plus large sur plusieurs contribuables ou même sur un segment de la population.

Nous n'hésiterons pas à mettre l'accent sur les enjeux qui nous sont signalés à répétition. Le pouvoir de l'influence ne doit pas être sous-estimé. Nous n'hésiterons pas à utiliser les moyens à notre disposition, comme les rapports, les communiqués de presse, les médias sociaux et toutes les tribunes possibles.





ACCUEIL

Notre équipe d'accueil répond à vos appels et à vos demandes de renseignements et obtient des renseignements supplémentaires sur l'enjeu lié au service que vous éprouvez avec l'ARC. Nous travaillons avec vous pour déterminer si votre enjeu est une plainte que nous pouvons examiner en vertu de notre mandat. Nous prenons également connaissance des mesures que vous avez prises dans le cadre du processus de plainte liée au service de l'ARC. De nombreux Canadiens qui communiquent avec nous ne savent pas que l'ARC a un processus de plainte liée au service en trois étapes.

* Les « plaintes reçues » peuvent comprendre des dossiers reçus entre le 14 et le 31 mars 2020. Pendant cette période, nous n'offrions que des services critiques en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons seulement traité les plaintes qui nécessitaient des demandes urgentes à l'ARC pendant cette période. Toutefois, des dossiers relatifs à d'autres plaintes ont été ouverts et traités pendant l'exercice en cours.

4 010

DEMANDES DE
RENSEIGNEMENTS

3 533

PLAINTES REÇUES*

1 227

PLAINTES RENVOYÉES
À L'ARC

Plus de 90 %
DES PLAINTES ONT
ÉTÉ REÇUES EN LIGNE

1

Communiquer
avec l'ARC

2

Déposer une plainte
liée au service

3

Déposer une plainte
auprès de notre Bureau

RECOMMANDATION 2

L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC informe les Canadiens qu'ils peuvent soumettre une plainte 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.

Faciliter

Si vous nous envoyez une plainte, nous communiquerons avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables et nous renverrons votre plainte au processus de plainte liée au service (étape 2), si vous ne l'avez pas déjà fait.

Si, à tout moment, nous déterminons que l'enjeu vous cause des difficultés personnelles ou financières, nous demandons à l'ARC de communiquer avec vous de façon urgente. Nous facilitons cela en envoyant une [demande urgente](#) à l'ARC. Une fois que l'ARC la reçoit, l'ARC doit communiquer avec vous dans un délai de trois jours ouvrables.

Examiner

Si la Rétroaction liée au service de l'ARC n'a pas permis de régler votre plainte, ou si vous n'étiez pas satisfait de la façon dont elle a été traitée, nous acheminerons votre plainte à notre équipe des [examens](#).





Une année pas comme les autres

Bien que la pandémie ait changé notre façon de fonctionner, nous sommes demeurés opérationnels et prêts à aider les Canadiens. Nous adaptons et améliorons constamment nos processus afin d'améliorer l'efficacité du service que nous offrons aux Canadiens. Néanmoins, au cours de cette année pas comme les autres, le nouvel environnement de travail nous a poussés à faire des recherches sur les technologies et les méthodes pouvant simplifier certains de nos processus et à investir à cet égard. Par exemple, les agents ont maintenant accès aux télécopies sans devoir se présenter au bureau et nous prévoyons adopter une solution de courrier numérique. Ces solutions, entre autres, ont permis de transférer une partie de la charge de travail papier à l'environnement numérique et de réduire le délai pour vous répondre, car l'accès à notre bureau était limité.

L'ARC a joué un rôle déterminant dans le versement de prestations pour la COVID-19 à de nombreux Canadiens, ce qui a fait que notre Bureau a reçu une plus grande quantité de demandes de renseignements et de plaintes. Toutefois, notre état de préparation opérationnelle nous a permis de traiter **deux fois plus de plaintes et de renvois à la Rétroaction liée au service de l'ARC, et presque trois fois plus d'appels.**

De plus, notre équipe des communications a organisé des séances, des rencontres et des missions de sensibilisation virtuelles auprès de divers organismes et associations à but non lucratif afin de poursuivre nos activités pendant cette période sans précédent. Les difficultés financières et personnelles peuvent créer des défis. Il est essentiel de comprendre les défis auxquels ces organismes sont confrontés et, plus important encore, les populations que ceux-ci représentent, en vue de mieux comprendre leurs expériences et leurs enjeux. Les populations vulnérables ont besoin de notre soutien pour examiner et améliorer les services qu'elles reçoivent de l'ARC. Dans le cadre de nos efforts pour commencer à communiquer directement avec certaines de ces personnes vulnérables, nous avons organisé nos propres webémissions axées sur les aînés, les jeunes et les familles.

Bien que la pandémie ait pu restreindre nos activités en personne, elle nous a forcés à communiquer avec les Canadiens de différentes façons. Pendant l'année à venir, nous établirons une stratégie de communication plus solide qui nous permettra de joindre beaucoup plus de Canadiens afin de discuter avec eux.

Ici pour vous*



Agent d'accueil (par téléphone)

Hello/Bonjour. Je m'appelle John Joseph, du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Comment puis-je vous aider ?



Sasha Yee

Je suis très frustrée. J'appelle l'ARC depuis plusieurs semaines, mais je suis incapable de parler à quelqu'un qui peut m'aider. Le mieux que j'ai pu faire c'est être mise en attente, mais même après quelques heures, l'appel s'est simplement déconnecté.



Agent d'accueil

Oui, nous avons entendu dire que l'ARC est difficile à joindre. Pourquoi aviez-vous besoin de l'appeler ?



Sasha Yee

J'essaie de présenter une demande pour la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE). Je suis sans travail et j'en ai besoin pour payer mes repas et mon hypothèque. Les factures ne font que s'accumuler et je me sens tellement oubliée. Ils disent que « nous sommes tous dans le même bateau », mais qui ça ? Je ne suis pas du tout de cet avis. Toutefois, je dois dire que j'ai été soulagée lorsque j'ai entendu parler de votre Bureau sur les médias sociaux, et que vous avez aidé des gens dans la même situation que moi.



Agent d'accueil

Oui, si vous éprouvez des difficultés financières en raison de **circonstances exceptionnelles**, nous demanderons à l'ARC de communiquer avec vous de façon urgente. Habituellement, elle le fait dans un délai de trois à cinq jours ouvrables. D'après ce que vous dites, il semble que vous éprouviez des difficultés financières.



Sasha Yee

Oui, j'ai pu me débrouiller grâce à ma famille et amis, à mes économies et à mes cartes de crédit, mais je suis à ma limite.



Agent d'accueil

Je vois ce que vous voulez dire. J'espère que l'ARC pourra vous aider. En allant sur notre page Web, vous pourrez facilement soumettre votre plainte. Une fois que nous aurons reçu votre plainte, un agent d'examen communiquera avec vous dans un délai de deux jours ouvrables. Il demandera ensuite à l'ARC de communiquer avec vous.



Sasha Yee

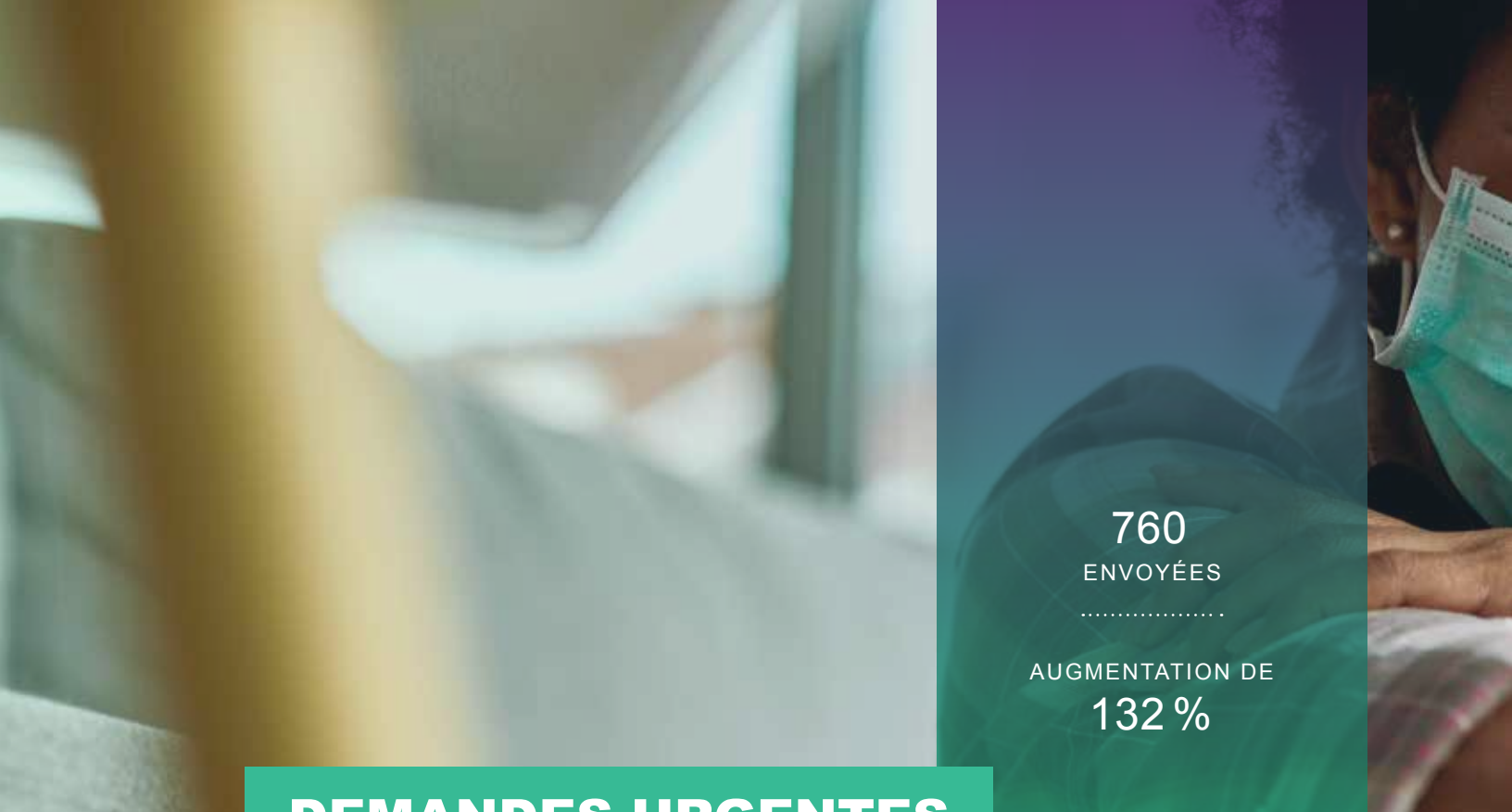
Merci, mais ne pourriez-vous pas plutôt recevoir ma plainte maintenant pendant que je suis au téléphone avec vous ?



Agent d'accueil

Je peux, mais cela prendrait plus de temps car je devrais demander à quelqu'un de notre Bureau d'écouter notre appel. Toutefois, je peux rester en ligne pour vous aider à remplir le formulaire de plainte en ligne. De cette façon, vous garderez le contrôle de votre propre plainte.

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



760
ENVOYÉES

.....
AUGMENTATION DE
132 %

DEMANDES URGENTES

Il pourrait arriver que votre situation présente des circonstances exceptionnelles et que vous éprouviez des difficultés personnelles ou financières. Nous voulons être là pour vous. Par conséquent, dans ces circonstances, nous pouvons demander à l'ARC de communiquer avec vous de façon urgente.

Pour régulariser ce type de situation, nous discutons des circonstances exceptionnelles avec vous, traitons votre dossier de façon prioritaire et demandons à l'ARC de communiquer avec vous dans un délai de trois jours ouvrables.

Avec votre consentement, l'ARC nous fournira le résultat de sa démarche et nous communiquerons avec vous pour déterminer s'il y a des enjeux liés au service non résolus.



Agir rapidement

Cette année, nous avons envoyé à l'ARC plus de deux fois plus de demandes urgentes que l'année dernière, la majorité de celles-ci étant liées aux prestations pour la COVID-19. Malgré ces volumes élevés, nous sommes heureux que l'ARC ait traité ces demandes en temps opportun.

Il est important de noter que, même si l'ARC a toujours distribué des prestations, comme l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), la pandémie l'a obligée à verser des prestations à beaucoup plus de Canadiens qui en ont besoin pour garder la tête hors de l'eau. Ce changement exige que l'on établisse un équilibre entre la protection des fonds des contribuables et l'émission des paiements en temps opportun aux Canadiens qui en ont grand besoin.

De nombreux Canadiens qui ont communiqué avec nous ont affirmé qu'ils n'avaient pas d'argent pour leurs repas, qu'ils ne pouvaient pas payer leur loyer ou qu'ils étaient menacés d'expulsion de leur logement. Ils nous ont dit que l'agent de l'ARC avec qui ils avaient parlé n'avait pas de solution à leur offrir. Nous jugeons également qu'il est difficile de trouver sur les pages Web

de l'ARC des renseignements accessibles au public qui pourraient aider les Canadiens ayant besoin d'une aide urgente. Compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes nécessitant des mesures urgentes, il importe que les Canadiens sachent avec qui communiquer pour que leurs enjeux soient résolus rapidement.

Si les actions, l'inaction ou les retards de l'ARC causent des difficultés financières, les Canadiens devraient informer l'ARC de leur situation afin d'obtenir une résolution en temps opportun. Nous croyons que l'ARC fournit des renseignements aux Canadiens et à ses employés sur ce qu'il faut faire si ses actions ou son inaction causent des difficultés.

Cependant, nous croyons que l'ARC peut en faire davantage. Bien que l'ARC fournisse des renseignements sur les solutions disponibles lorsque vous éprouvez des difficultés personnelles ou financières, l'information n'est pas facilement accessible sur son site Web ou en faisant une recherche rapide sur Internet. À notre avis, l'ARC a la possibilité d'améliorer l'accès à cette information en l'incluant sur une page Web et en faisant la promotion de l'information sur les médias sociaux.

Ici pour vous*

Figaro Nassir (au moyen de notre formulaire de plainte en ligne) 

Je recevais la PCRE (Prestation canadienne de la relance économique), mais il y a quatre semaines, on a verrouillé mon compte de l'ARC. J'ai essayé de le réactiver, sans succès. Depuis maintenant deux semaines, j'essaie d'y accéder presque chaque jour. Parfois, j'appelais et on me mettait en attente. D'autres fois, j'appelais et je restais en attente pendant quelques heures, pensant que j'allais être transféré, mais je recevais ensuite un message indiquant que la file d'attente était pleine.

Je suis désespéré. J'ai besoin d'argent pour payer mes repas, mon électricité et mon hypothèque.



 Agente d'examen (par téléphone)

Bonjour Figaro Nassir, je suis Amanda Prud'homme du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Vous avez déposé une plainte par l'intermédiaire de notre site Web. Si vous avez quelques minutes, j'aimerais en parler avec vous. J'ai examiné votre plainte et nous la traiterons en raison de ses circonstances exceptionnelles. Nous demanderons à l'ARC de communiquer avec vous dans un délai de trois jours ouvrables.



Figaro Nassir 

D'accord, merci.



 Agente d'examen

Je fais simplement le suivi de votre plainte pour voir si l'ARC a réglé votre enjeu.



Figaro Nassir 

Oui, merci.

* Cette histoire 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.



EXAMENS

59

DEMANDES DE
RENSEIGNEMENTS

.....

34

DEMANDES DE
DOCUMENTS

.....

38

DEMANDES D'ACTION

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont la Rétroaction liée au service de l'ARC a traité votre plainte ou que vous estimez que les enjeux liés au service n'ont pas été réglés, ou que votre situation présente des circonstances exceptionnelles, nous pourrions examiner votre plainte.

Nous communiquerons avec vous dans les cinq jours suivant l'attribution de votre plainte à l'équipe des examens. Notre objectif est d'examiner votre dossier et de vous communiquer nos constatations dans un délai de 120 jours à partir du moment où il est attribué à un agent à l'examen.

Impartial

Avec votre consentement, nous examinerons les renseignements que vous aurez fournis et le dossier de la Rétroaction liée au service de l'ARC. Nous pourrions également vous demander des documents supplémentaires à vous et à l'ARC afin de mieux examiner l'enjeu.

Compte tenu de la relation sans lien de dépendance que nous entretenons avec l'ARC, nous n'avons pas accès direct aux renseignements des contribuables qui se retrouve dans les bases de données de l'ARC. Par conséquent, pour nos examens, nous comptons sur les renseignements que vous et l'ARC nous fournissez, ainsi que les renseignements que nous obtenons de l'ARC après que vous fournissez votre consentement.

Processus

Pour mieux comprendre l'enjeu, nous vous posons des questions, à vous et à l'ARC. Nous examinerons également tous les documents disponibles au sujet de votre plainte. Nous visons à déterminer la cause de l'enjeu et la meilleure façon de le résoudre.

Résultat

Souvent, lorsque nous lui posons des questions, l'ARC prend des mesures correctives de façon proactive pour résoudre un enjeu. Toutefois, il pourrait arriver que nous demandions à l'ARC de prendre des mesures précises. Nous pourrions lui recommander, par exemple, de prendre les mesures suivantes :

- fournir des explications supplémentaires;
- fournir de la formation à ses employés;
- prendre contact;
- corriger un malentendu, une omission ou une erreur;
- présenter des excuses.

Un temps difficile pour plusieurs

Nous avons entendu les témoignages de nombreux Canadiens qui subissaient une pression extrême, par exemple des difficultés financières, au début de la pandémie. Les restrictions découlant de la pandémie et l'engagement de l'ARC à assurer la sécurité de ses employés ont provoqué une perturbation des activités. Tout cela s'est produit à un moment où de nombreux Canadiens comptaient sur les remboursements qui leur étaient dus. Bien que l'ARC ait continué de traiter sans problème la grande majorité des déclarations de revenus et de prestations, nous avons créé un critère temporaire de circonstances exceptionnelles pour la pandémie de COVID-19 pour les personnes qui n'avaient pas reçu les remboursements escomptés à temps. L'ARC a été réceptive à la situation et a traité ces demandes de remboursement telles qu'elles ont été produites, tout en indiquant clairement qu'elle pourrait réaliser un examen plus approfondi à une date ultérieure, lorsque les activités reprendraient.



Ici pour vous*

Wesley Zuri (au moyen de notre formulaire de plainte en ligne) 

Je viens de recevoir mon avis de cotisation et je constate que l'ARC n'a pas inclus mes dons dans mon remboursement. Elle indique qu'ils ne semblent pas avoir été entrés. Je sais que j'ai inclus ce montant dans ma déclaration de revenus. Lorsque j'ai appelé, l'agent de l'ARC m'a dit que je devais fournir plus de documents pour permettre à l'ARC de corriger son erreur. J'ai donc rappelé en pensant que l'agent ne savait clairement pas de quoi il parlait, mais l'agent suivant m'a donné la même réponse. Je dois soumettre plus de documents en raison de votre erreur. C'est tellement frustrant. Je ne devrais pas avoir à attendre le remboursement complet auquel j'ai droit. J'ai besoin de cet argent et j'ai fait tout ce que j'avais à faire. Envoyez-moi un chèque pour ce qui m'est dû.



Agente à l'examen (par téléphone)

Bonjour, je suis Abbey Roadster du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Je tenais à communiquer avec vous au sujet de votre plainte. J'ai examiné les renseignements que vous avez fournis et j'aimerais les passer en revue avec vous pour m'assurer de tout comprendre.

En temps normal, vous devez soumettre votre plainte en passant par la Rétroaction liée au service de l'ARC. Toutefois, nous savons que cette année, les Canadiens dépendent de leurs remboursements et nous pouvons traiter cette plainte en raison de ses [circonstances exceptionnelles](#) et demander à l'ARC de prendre des mesures précises.



Wesley Zuri 



Agente à l'examen

Ne travaillez-vous pas pour l'ARC ? Veuillez corriger votre erreur.

Je travaille au Bureau de l'ombudsman des contribuables. Par conséquent, je n'ai pas accès aux bases de données de l'ARC et je ne pourrais pas résoudre votre enjeu sans impliquer l'ARC.



Wesley Zuri 



Agente à l'examen

Oh, alors pouvez-vous faire quelque chose pour moi ?

Oui, nous demanderons à l'ARC de corriger son erreur, si elle en a bien commis une. Si elle refuse de le faire, nous lui demanderons d'expliquer pourquoi elle ne peut pas.



Wesley Zuri 

D'accord, ça me convient.



Agente à l'examen

Bonjour, Wesley Zuri. Je tenais simplement à confirmer que tout était réglé.



Wesley Zuri 

Oui, je viens de recevoir mon avis de nouvelle cotisation. Merci de m'avoir aidé.

* Cette histoire 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.



Plus de **4 100**
ENJEUX LIÉS
AU SERVICE

Plus de **80 %**
DES ENJEUX QUI
NOUS SONT SIGNALÉS
APPARTIENNENT À
CINQ CATÉGORIES

TENDANCES

Lorsque vous déposez une plainte, nous en prenons note. Nous faisons cela pour faire le suivi des enjeux les plus courants.

Lorsque nous dégageons une tendance, nous surveillons les mesures publiques prises par l'ARC. Nous pouvons également demander des renseignements à l'ARC ou lui faire part de nos commentaires.

Si l'ARC ne résout pas l'enjeu ou si celui-ci nécessite une attention immédiate, nous pouvons soumettre une demande d'amélioration des services. Dans une demande d'amélioration des services, nous recommandons que l'ARC prenne des mesures précises.

5 Principales tendances – Certaines nouvelles, certaines anciennes

Nous avons dégagé deux nouvelles catégories de tendances cette année :

- Prestations liées à la COVID-19
- Compte de l'ARC

De plus, il y a toujours des enjeux persistants avec l'ARC :

- Centres de contact
- Déclarations de revenus et de prestations et demandes de redressement
- Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Ce que nous entendons – Ce que nous recommandons

1. Prestations liées à la COVID-19

Il y a un large éventail d'enjeux en lien avec l'administration des prestations liées à la COVID-19 par l'ARC. Les Canadiens ont souvent exprimé

leur frustration à l'égard des retards causés par de nombreux facteurs, y compris la vérification de l'admissibilité.

Nous avons également constaté que l'ARC ne fournissait pas toujours des renseignements clairs, exacts et opportuns. Plus précisément, il y a eu des cas où les agents des centres de contact ont reçu des renseignements qui n'avaient pas été communiqués publiquement, mais qui étaient à leur disposition pour aider les appelants.

Bien que nous reconnaissons que l'ARC a fourni des prestations pour la COVID-19 à des millions de Canadiens, et ce, en un temps record, nous savons que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour fournir des renseignements utiles aux Canadiens en temps opportun.

Si les renseignements nécessaires sont facilement accessibles, clairs et à jour, les Canadiens s'abstiendront habituellement d'appeler l'ARC et, par conséquent, ce qui fera économiser temps, ressources et énergie à tous. Les gens veulent obtenir des renseignements pertinents, au bon moment et au bon endroit, afin qu'ils puissent résoudre leurs enjeux eux-mêmes, s'ils le peuvent.

RECOMMANDATION 3

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.



2. Compte de l'ARC

Votre compte de l'ARC a-t-il été verrouillé ? Nous comprenons, car cela nous est déjà arrivé. Nous sommes au courant de la frustration, de la confusion et du manque de renseignements clairs qu'ont connus les utilisateurs lorsque l'ARC a verrouillé plus de 180 000 comptes en février 2021. Même si cela a été à l'avant-plan et a finalement mené à notre examen de la [communication](#), le rétablissement de l'accès à un compte de l'ARC est un problème constant pour de nombreux Canadiens.

Ne plus pouvoir accéder à un compte peut être très décevant. Le fait que les utilisateurs ont vu leur compte verrouillé et ont dû appeler l'ARC pour que soit rétabli l'accès a entraîné une frustration généralisée.

Toutefois, nous sommes heureux que l'ARC ait amélioré la façon dont elle sécurise les comptes qui pourrait avoir des justificatifs d'identité compromis. Les justificatifs d'identité peuvent avoir été compromis parce qu'ils ont été obtenus par des tiers non autorisés, externe à l'ARC. Des tiers pourrait avoir obtenu les justificatifs par le biais de diverses méthodes, telles que des systèmes d'hameçonnage par courriel ou des infractions aux données par des tiers.

Depuis mars 2021, l'ARC révoque seulement les justificatifs d'identité des utilisateurs et ne verrouille

pas les comptes. Cette nouvelle méthode permet aux utilisateurs de créer de nouveaux justificatifs d'identité pour récupérer l'accès à leur compte et ne les oblige pas à appeler l'ARC. De plus, les renseignements disponibles semblent également plus clairs, pertinents, facilement accessibles et opportuns. Cela dit, nous avons été informés que ce processus comporte des inconvénients. Plus précisément, vous n'avez qu'un accès limité jusqu'à ce que vous receviez un code de sécurité unique par la poste.

En outre, il y a encore des moments où l'ARC verrouille un compte et doit vérifier votre identité. Cela a fait que de nombreux contribuables ne reçoivent pas leurs prestations en temps opportun et que d'autres sont laissés dans l'incertitude.

Pour vérifier votre identité, l'ARC vous permet seulement d'envoyer des documents par la poste ou par télécopieur. Vous vous êtes dits préoccupés par la télécopie ou l'envoi postal de documents personnels, et nous reconnaissons que le télécopieur n'est plus couramment utilisé. Si ces options sont les seules offertes, vous pourriez également être plus susceptible d'utiliser un service de télécopieur en ligne. Ce service pourrait toutefois poser un risque pour vos renseignements personnels.

De plus, vous avez été nombreux à nous dire que le service au comptoir de l'ARC, qui a été éliminé en 2014, vous manque. À l'époque, vous

pouviez vous rendre à votre bureau local de l'ARC et rencontrer un agent en personne, puis remettre vos documents directement à l'agent ou les placer dans une boîte de dépôt sécurisée. Comme les bureaux de l'ARC sont fermés au public depuis la pandémie, l'accès aux boîtes de dépôt est limité à quelques bureaux. Le modèle de milieu de travail de l'après-pandémie de l'ARC est toujours en cours d'élaboration. Il est donc difficile de déterminer si les boîtes de dépôt reprendront leurs activités normales, ou comment les documents papier seront renvoyés au secteur approprié de l'ARC.

Cela laisse peu d'options aux Canadiens qui n'ont pas accès à un compte de l'ARC. Soulignons que d'autres organisations, comme les institutions financières, ont des solutions de rechange pour que leurs clients soumettent des documents par voie électronique en toute sécurité.

3. Centres de contact

Pendant de nombreuses années, nous avons été informés que vous éprouviez de la frustration à l'égard des centres de contact de l'ARC. Souvent, vous appelez un centre de contact de l'ARC seulement pour résoudre un autre problème, mais votre expérience entraîne aussi des difficultés quant au centre, ce qui aggrave la frustration. Cela s'explique par le fait que les Canadiens sont souvent confrontés à de longs temps d'attente, à des déconnexions prématurées ou à des files d'attente pleines.

RECOMMANDATION 4

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 réinventer la façon dont les Canadiens fournissent leurs documents et autres renseignements.

Nous reconnaissons que l'ARC doit assumer la difficile tâche qui consiste à gérer le double des appels qu'elle reçoit habituellement; elle doit donc gérer plus de 40 millions d'appels. En plus de l'augmentation du volume d'appels, nous reconnaissons également qu'il faut 50 % plus de temps pour répondre à la demande d'un appelant en raison d'appels plus complexes, tels que les demandes de prestations COVID-19 et les problèmes liés à la fraude.

Nous croyons également que l'ARC doit être plus transparente concernant ce à quoi les Canadiens doivent s'attendre.

À l'heure actuelle, l'ARC communique ses temps d'attente en ligne et, sur les médias sociaux, encourage activement les Canadiens à continuer d'appeler. Cependant, elle n'indique pas aux Canadiens que ses files d'attente sont pleines et ne fournit pas de temps d'attente pour ses agents de niveau deux sur la page Web [Communiquez avec l'Agence du revenu du Canada](#).

Vous appelez donc, vous vous préparez à attendre, et on vous informe simplement que la file d'attente est pleine. Autre scénario : vous appelez, vous joignez un agent, puis vous êtes dirigé vers une autre file où il y a une attente imprévue et vous entendez le message sur le temps d'attente estimé une fois que vous êtes en attente.

Toutefois, il y a un changement dans le service alors que l'ARC exige un paiement de votre part. Soulignons que, si vous avez une dette d'impôt sur le revenu des particuliers, vous pouvez fournir vos coordonnées en ligne sur le site Web de l'ARC et demander qu'un agent des recouvrements vous rappelle, sans que vous ayez à appeler l'ARC au préalable. Bien que vous puissiez quand même devoir attendre avant de parler à un agent, vous n'avez pas à effectuer tout le processus seulement pour être informé que la file d'attente est pleine. Le fait de devoir téléphoner à l'ARC pour faire une demande de rappel est un processus peu pratique et souvent long qui augmente inutilement les volumes d'appels de l'ARC. Nous reconnaissons que l'intégration des centres de contact pour les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC ne serait probablement pas possible. Or, nous croyons que l'ARC pourrait envisager d'élargir sa fonction de rappel à certains services, comme cela se fait en redirigeant les appelants qui ont des questions techniques sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) vers un évaluateur du CIPH.

RECOMMANDATION 5

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.



4. Déclarations de revenus et de prestations et 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 ». De plus amples renseignements sur cette question figurent à la section [Rapport d'examen systématique](#) de la page suivante.

5. Allocation canadienne pour enfants

L'administration de l'ACE par l'ARC est un autre enjeu récurrent. Apprenez-en plus sur notre examen actuel et sur ce que nous faisons en lisant la section suivante, [Rapport d'examen systématique](#).



PUBLICATION DE

2 rapports

.....

OUVERTURE DE

1 examen

.....

SURVEILLANCE DE

3 rapports

RAPPORTS D'EXAMEN SYSTÉMIQUE

Les Canadiens nous parlent d'enjeux pouvant toucher plus d'une seule personne. Si un enjeu est susceptible de toucher un grand nombre de Canadiens, ou un segment de la population, nous pouvons l'examiner afin de déterminer si elle est systémique.

Examens

Pour les enjeux qui touchent plus d'une personne, nous pouvons effectuer un examen systémique. Une fois que nous avons terminé l'examen, nous pouvons faire état de nos constatations et formuler des recommandations en vue de régler les enjeux et d'améliorer le service de l'ARC aux contribuables. À ce jour, nous avons publié 15 [rapports](#).

Rapports systémiques publiés

Tendre la main – Mai 2020

[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). Ces programmes sont importants et nécessaires pour bien des Canadiens. L'aide à la production des déclarations de revenus et de prestations, qui est fournie par les organismes, non seulement permet aux Canadiens admissibles de respecter leurs obligations fiscales, mais elle peut également ouvrir la porte à plusieurs prestations et crédits. Ce rapport explore ces programmes et fournit des recommandations sur ce que l'ARC peut faire pour les améliorer.

Toutefois, peu de temps après la publication de notre rapport, nous avons constaté des améliorations importantes à ces programmes en raison des restrictions imposées pour limiter la propagation de la COVID-19. L'ARC devait faire preuve de souplesse lorsqu'elle permettait à ses organisations partenaires de remplir et de produire des déclarations de revenus et de prestations pour les Canadiens. L'ARC permet désormais aux organisations de le faire par téléphone ou par vidéoconférence. Ainsi, tous les Canadiens ont non seulement un accès virtuel à des renseignements sur les prestations et les crédits, mais aussi la possibilité de produire leurs déclarations de revenus à distance. Comme l'a démontré l'ARC, de nombreux Canadiens en ont profité. Nous encourageons l'ARC à continuer d'appuyer cette initiative après la

pandémie. Nous prévoyons avoir une discussion continue avec l'ARC. De nombreuses questions soulevées dans le rapport ont évolué, maintenant que l'ARC a plus de moyens d'aider ces organisations.

Par exemple, en janvier 2021, l'ARC a mis en place une [subvention pour l'organisation de comptoirs d'impôts gratuits](#); toutefois, un organisme peut recevoir jusqu'à 10 000 \$ s'il produit plus de 4 000 déclarations. Bien que les organismes comptent beaucoup sur les bénévoles, il y a également des employés rémunérés qui facilitent le fonctionnement de leurs programmes. D'après ce que nous avons entendu de ces organismes, cette subvention, bien qu'elle soit un pas décisif dans la bonne direction, n'est pas suffisante pour apporter un changement important, surtout en raison de l'augmentation des coûts liés au déploiement virtuel et de la diminution des revenus touchant de nombreux organismes à but non lucratif à cause de la pandémie.

Revenir à la base – Juin 2020

La [Charte des droits du contribuable](#) de l'ARC décrit les droits qu'ont les contribuables lorsqu'ils font affaire avec l'ARC. Dans ce rapport, nous avons analysé comment et dans quelle mesure l'ARC :

- intègre la Charte des droits du contribuable dans ses activités
- sensibilise les contribuables à leurs droits

Pour que ses employés respectent la Charte des droits du contribuable, l'ARC doit faire en sorte qu'ils comprennent et respectent de façon globale ces droits. Dans notre rapport [Revenir à la base](#), nous avons donc formulé des recommandations pour positionner la Charte des droits du contribuable en tant que pilier des activités de l'ARC.



Document d'observation

Les droits des contribuables à l'ère numérique – Mai 2020

Le présent document portait sur le fait que le gouvernement du Canada a mis l'accent sur l'amélioration des services numériques offerts aux Canadiens et a exploré l'intersection de l'innovation numérique, des services numériques, de l'accès et des droits des contribuables, à la lumière des expériences des populations vulnérables au Canada. Le document conclut que, même s'il y a toujours place à l'amélioration, le gouvernement du Canada et l'ARC semblent adopter une bonne approche pour fournir des services numériques, car ils cherchent à répondre aux besoins de la majorité de la population et à tenir compte des besoins des personnes qui n'ont pas accès facilement aux services numériques.

Il est important de se rappeler que le document sur la numérisation a été rédigé avant la pandémie. Depuis, bon nombre d'entre nous, y compris les organisations qui aident les personnes vulnérables, comptent sur le numérique pour mener leurs activités. Le fait que l'ARC ait déjà élaboré des offres numériques solides et qu'elle continue d'investir dans celles-ci signifie qu'elle a été en mesure de réagir rapidement et efficacement lorsque la pandémie a frappé, en particulier lors de l'administration des prestations pour la COVID-19.

Examens systémiques ouverts

Communication de l'ARC après que les comptes de certains utilisateurs aient été verrouillés – Février 2021

En février 2021, nous avons annoncé un examen des communications que l'ARC a fournies aux contribuables dont le compte de l'ARC avait été verrouillé à la mi-février 2021. De nombreux contribuables touchés ont exprimé des préoccupations concernant la clarté des renseignements qu'ils ont reçus de l'ARC. Par conséquent, nous entreprenons actuellement un examen des mesures prises par l'ARC pour fournir aux contribuables touchés des renseignements complets, exacts et clairs en temps opportun.

Prouver l'admissibilité à l'allocation canadienne pour enfants (ACE) – Août 2019

Les Canadiens continuent de nous informer à propos des enjeux liés à l'administration de l'ACE par l'ARC. Toutefois, nous devons reconnaître qu'il s'agit de l'une des principales prestations versées par l'ARC, et que près de quatre millions de Canadiens la reçoivent. La connaissance de la portée de l'incidence et des avantages qu'elle offre nous a poussés à lancer un examen en 2019, lorsque nous avons été informés que certains Canadiens avaient des problèmes à prouver leur admissibilité. Nous avons entamé



un examen des enjeux liés au service découlant de l'administration de l'ACE par l'ARC, à savoir les difficultés à prouver l'admissibilité, la validation et les renseignements disponibles. Depuis, nous avons demandé des renseignements supplémentaires auprès de l'ARC; nous les examinons actuellement. Nous avons également examiné le [Rapport 4 du Bureau du vérificateur général – Allocation canadienne pour enfants – Agence du revenu du Canada](#) et les recommandations formulées. Nous sommes satisfaits des recommandations formulées par le vérificateur général, et nous croyons qu'une fois que l'ARC les aura mises en œuvre, les Canadiens recevront un meilleur service. À l'heure actuelle, nous déterminons les prochaines étapes de notre examen.

Surveillance des recommandations

Lorsque nous formulons des recommandations dans nos rapports, l'ARC crée un plan d'action pour donner suite aux recommandations qu'elle accepte. Ensuite, chaque année, au fur et à mesure que l'ARC met au point son plan 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.

Nous surveillons la façon dont l'ARC met en œuvre nos recommandations; si nous remarquons un problème, nous pouvons communiquer avec l'ARC.

À l'heure actuelle, nous surveillons les recommandations énoncées dans le rapport [Sous la norme](#), qui a examiné les retards et le manque de transparence dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers et des redressements. Nous surveillons également les rapports [Tendre la main](#) et [Revenir à la base](#).



Dernières mises à jour sur les examens systémiques

Une fois que l'ARC nous informe que son plan d'action est terminé, nous effectuons une analyse des mesures qu'elle a prises et déterminons si nos recommandations ont été traitées de manière satisfaisante.

L'ARC a achevé bon nombre de ses plans d'action au cours des deux derniers exercices, et vous pouvez trouver nos dernières mises à jour pour [Viser juste](#), [Droits et délais](#), [Prestations dans les refuges](#), [Sans délai](#), et [Avertissement formel](#) sur notre page Web, [Influencer le changement](#). Nous sommes heureux d'annoncer que l'ARC a pris les mesures appropriées pour donner suite aux recommandations formulées dans les cinq rapports. Par conséquent, nous ne fournirons pas d'autres mises à jour, mais nous continuerons de surveiller les plaintes que nous recevons et les renseignements que nous obtenons dans le cadre de nos activités de visibilité.

Demandes d'amélioration du service

En plus de fournir des recommandations dans un rapport systémique, nous formulons également des recommandations directement à l'ARC pour améliorer son service. Nous procédons ainsi lorsque les changements recommandés peuvent être apportés sans qu'il soit nécessaire d'effectuer un examen approfondi.

Une fois que l'ARC aura examiné nos recommandations, elle nous répondra dans un délai de 45 jours ouvrables. Nous demandons également des mises à jour annuelles pour toute recommandation qui demeure en suspens. Vous pouvez examiner nos recommandations sur notre page Web [Influencer le changement](#).



COLLABORATION AVEC L'ARC

Nous travaillons indépendamment de l'ARC. Toutefois, pour améliorer son service, nous maintenons une bonne relation de travail. Nous nous efforçons de fonder cette relation sur la collaboration. Nous croyons que la collaboration la plus efficace a lieu lorsque tout le monde travaille ensemble pour atteindre un objectif commun. C'est ce que nous faisons. Nous avons l'objectif commun d'offrir le meilleur service possible aux Canadiens.

À cet égard, nous sommes heureux que l'ARC ait informé le nouvel ombudsman des contribuables lorsqu'il est entré en fonction en octobre 2020 et qu'elle continue de s'acquitter de ses responsabilités à mesure que les enjeux surviennent. Cette approche de collaboration proactive est ce que nous estimons être le fondement sur lequel nous pouvons assurer des progrès pour mieux servir les Canadiens.

Plus précisément, nous estimons que la collaboration exige que les deux parties soient au courant des enjeux et sachent ce qui doit être fait pour les régler. Nous encourageons l'ARC

à continuer de nous fournir des occasions d'être informés des nouveaux enjeux liés aux services à mesure qu'ils surviennent, et nous communiquerons avec elle lorsque nous aurons besoin de renseignements. Tout le monde profite du fait d'être au courant.

Même avec la meilleure collaboration, il y aura inévitablement des moments où nous pourrions demander une séance d'information, comme nous l'avons fait après que l'ARC ait verrouillé les comptes de certains utilisateurs en février 2021. Nous avons été satisfaits de la réceptivité de l'ARC et de l'occasion de rencontrer des cadres supérieurs qui nous ont fourni des renseignements supplémentaires. Les commentaires que vous avez formulés, et ceux de l'ARC, nous fournissent une vue d'ensemble et nous permettent de bien comprendre l'enjeu.

Alors que nous nous réjouissons à l'idée d'une plus vaste collaboration avec l'ARC, nous chercherons également à peaufiner nos processus internes afin de nous assurer qu'ils complètent cette relation de collaboration.



RECONNAISSANCE DES MESURES POSITIVES

En règle générale, un ombudsman apporte des changements en formulant des recommandations, mais que se passe-t-il si l'organisation qu'elle surveille prend elle-même des mesures positives sans l'influence d'un ombudsman ?

Au cours d'une année qui n'était pas comme les autres, il n'est pas surprenant que l'ARC ait dû se transformer et s'adapter à la nouvelle réalité à laquelle tous les Canadiens étaient confrontés. Dans le cadre de son parcours visant à transformer ses programmes et ses services en vue de mieux répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens, il est clair que l'ARC a adopté son approche axée sur les gens d'abord. Cette approche vise à favoriser un milieu de travail sain, sûr, respectueux et inclusif, qui favorise la cohésion sociale, le bien-être des employés et la productivité. Elle vise également à accorder une importance accrue à la Charte des droits du contribuable afin que les Canadiens soient traités en conséquence lorsqu'ils font affaire avec l'ARC. Nous estimons que cette approche met l'ARC sur la bonne voie pour mieux servir les Canadiens et nous l'encourageons à continuer de le faire.

Nous souhaitons également saluer l'initiative de restructuration des ressources de l'ARC qui lui permet de s'assurer que tous les Canadiens ont été rapidement appuyés après la mise en place de nombreuses restrictions liées à la pandémie. Il est évident que ces restrictions ont causé des difficultés financières à de nombreuses personnes.

Toutefois, le lancement rapide de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) par l'ARC a offert un allègement à des millions de personnes.

Il s'agissait d'un changement radical, mais temporaire, pour l'ARC, dont la priorité est passée de la perception de l'impôt à la répartition des prestations pour la COVID-19. Ce changement lui a permis de distribuer efficacement des milliers de dollars aux Canadiens dans le besoin, et ce, en très peu de temps. Cela a été reconnu non seulement par les Canadiens avec qui nous avons parlé, mais aussi par les organismes que nous avons rencontrés.

De plus, pour planifier l'augmentation du nombre d'appels liés à cette nouvelle prestation, l'ARC a rapidement distribué des téléphones cellulaires à plus de 2 000 de ses employés, qui ne traitent pas des charges de travail critiques, pour répondre à toutes les questions des Canadiens liées à la nouvelle prestation. Ces employés de l'ARC ont été en mesure de répondre aux questions générales concernant la nouvelle prestation. Ce faisant, l'ARC visait à acheminer des appels plus complexes et propres à un compte à ses agents de centre de contact qui sont en mesure de répondre à une grande variété de demandes de renseignements.



RECOMMANDATIONS

★ Recommandation 1

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.

★ Recommandation 2

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 médias sociaux, ainsi que dans la correspondance aux contribuables.

★ Recommandation 3

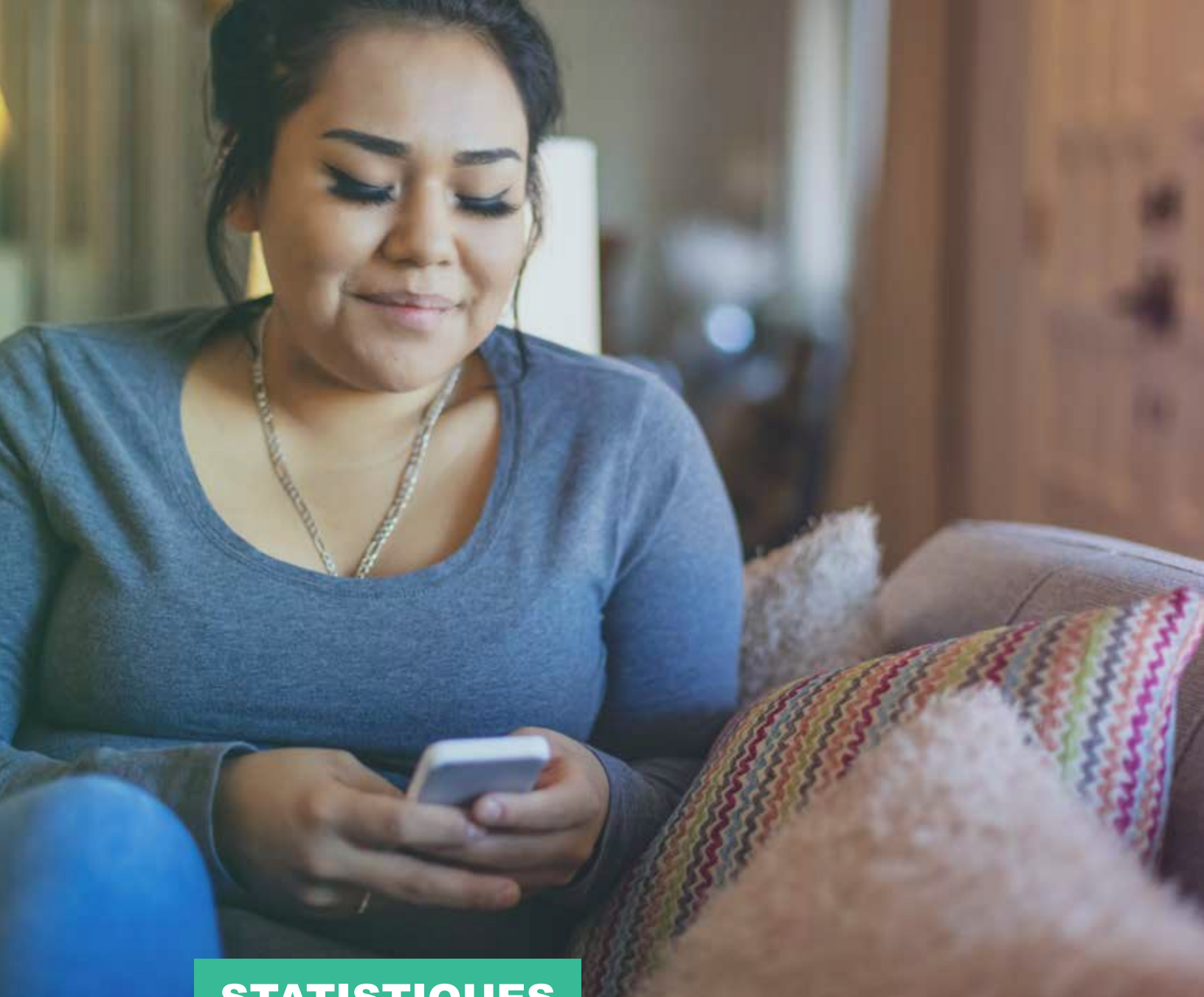
L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC crée un processus pour s'assurer que tous les renseignements non classifiés fournis par un secteur de l'ARC afin d'aider les agents des centres de contact sont également mis à la disposition du public. Par exemple, les renseignements devraient aussi 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.

★ Recommandation 4

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 réimaginer la façon dont les Canadiens fournissent leurs documents et autres renseignements.

★ Recommandation 5

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.



STATISTIQUES

Un plaignant peut nous soumettre une plainte en ligne, par courrier, par télécopie ou par téléphone. Une fois que nous aurons reçu une plainte, nous l'examinerons pour voir à quelle étape elle se trouve dans le processus de traitement des plaintes liées au service de l'ARC, ou si la situation du plaignant présente des circonstances exceptionnelles.

Notre équipe chargée de l'accueil traite les demandes reçues par téléphone, par courrier et par télécopie. Il s'agit de la première démarche qu'un plaignant peut entreprendre pour voir si nous pouvons l'aider. Cela nous donne également l'occasion de découvrir la nature du problème. Nous pouvons ensuite orienter le plaignant vers le service de recours approprié.

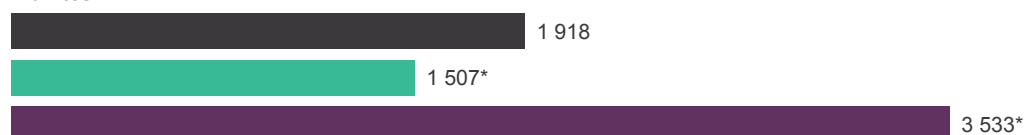
Lorsque nous identifions un enjeu exceptionnel urgent, nous envoyons une demande urgente à l'ARC pour faciliter la communication avec le plaignant.

Lorsque nous recevons une plainte, et le plaignant n'a pas complété la deuxième étape du processus de plainte de l'ARC, nous redirigeons leur plainte à la Rétroaction liée au service de l'ARC.

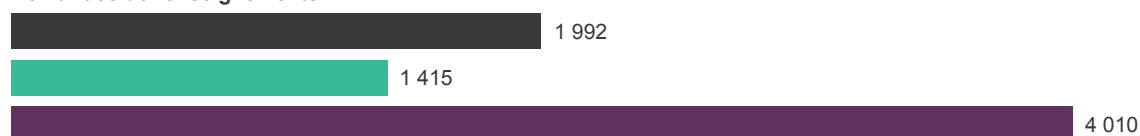
Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait avec la réponse de la Rétroaction liée au service de l'ARC, comment l'ARC a géré leur plainte, ou s'il s'agit de circonstances exceptionnelles, nous pouvons effectuer un examen.

De nombreux Canadiens nous communiquent chaque année et nous espérons accroître notre visibilité. Nous voulons également nous assurer que tous les Canadiens connaissent nos services. En examinant d'où viennent les plaintes et d'où elles ne viennent pas, nous espérons cibler nos activités de sensibilisation afin de mieux servir tous les Canadiens.

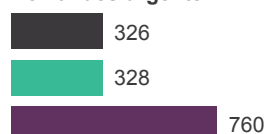
Plaintes



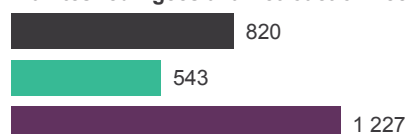
Demandes de renseignements



Demandes urgente



Plaintes redirigées à la Rétroaction liée au service de l'ARC



■ 2018-2019 ■ 2019-2020 ■ 2020-2021

* 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 n'y ait des circonstances exceptionnelles.



2018-2019		2019-2020		2020-2021	
ON	45,57 %	ON	42,73 %	ON	41,13 %
QC	14,70 %	QC	17,05 %	BC	16,67 %
BC	10,43 %	BC	13,87 %	QC	15,77 %
AB	10,43 %	AB	9,95 %	AB	13,13 %
À l'extérieur du Canada	5,27 %	À l'extérieur du Canada	3,65 %	SK	2,69 %
NS	3,23 %	NS	2,72 %	NS	2,63 %
SK	2,92 %	MB	2,72 %	À l'extérieur du Canada	2,46 %
NB	2,14 %	SK	2,46 %	MB	2,24 %
MB	2,14 %	NB	2,39 %	NB	2,07 %
Inconnu	1,67 %	NL	1,13 %	NL	0,68 %
NL	0,68 %	PE	0,66 %	PE	0,25 %
PE	0,36 %	NU	0,27 %	Inconnu	0,14 %
YT	0,21 %	Inconnu	0,20 %	YT	0,08 %
NU	0,21 %	NT	0,13 %	NT	0,06 %
NT	0,05 %	YT	0,07 %	NU	0,00 %

TÉMOIGNAGES

Ce message a pour but d'exprimer ma sincère reconnaissance pour les efforts de Jason du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

J'ai d'abord été frustré par l'approche longue et méthodique de Jason à l'égard de mon problème et de la capacité de cette personne malentendante à communiquer verbalement avec lui. Cependant, au fur et à mesure que j'ai appris à le connaître, il m'a donné l'impression qu'il était sincèrement intéressé à résoudre le problème et a fait des efforts concertés pour s'assurer que je comprenais les communications verbales. J'ai été particulièrement impressionné par ses tentatives approfondies d'obtenir des informations auprès des services internes. En outre, il a suggéré un plan d'action futur que je pourrais suivre pour résoudre le problème.

En résumé, je suis satisfait du service qui m'a été fourni et embarrassé par ma demande d'un autre fonctionnaire.

J'apprécierais que Jason et son superviseur soient mis au courant de mes commentaires.

Merci.

Bonjour Monsieur Bilodeau.

Je suis heureux d'annoncer, très heureux d'annoncer, que les paiements de la sécurité de la vieillesse pour juillet, août, septembre, octobre et novembre ont été crédités à mon compte hier matin.

Je vous remercie pour tous les efforts que vous avez déployés en mon nom.

Je vous remercie très très gentiment de m'avoir rappelé aujourd'hui. Si seulement les départements du gouvernement du Canada avaient une FRACTION du professionnalisme démontré par Annabelle au téléphone, ce monde serait meilleur.

Je viens de recevoir un appel de l'ARC. Ils ont examiné les documents et approuvé ma Prestation canadienne de la relance économique (PCRE).

Je ne trouve pas assez de mots pour décrire mon soulagement et vous remercier suffisamment pour tous vos efforts et votre soutien.

Je vous souhaite le meilleur dans votre vie et je vous remercie encore pour toute votre aide.

Merci ! Merci ! Merci !

Je ne vous remercierai jamais assez de nous avoir aidés à régler la question de la taxe sur les enfants ! Nous venons de parler avec le service des impôts des enfants et ils sont censés nous envoyer un chèque par la poste ! Alors, merci ! Nous avons beaucoup apprécié votre aide !

* Les noms et les commentaires ont été modifiés afin de protéger l'identité des personnes impliquées.



Je voudrais remercier Monsieur Ryan qui était en charge de mon dossier ainsi que toute l'équipe du Bureau de l'ombudsman des contribuables pour votre intervention très efficace auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Je vous en suis très reconnaissante de votre compréhension de ma situation financière difficile, de votre écoute, de votre empathie et d'intervenir rapidement afin de régler ma problématique.

Depuis fin novembre 2020, j'ai entamé des démarches auprès de l'ARC afin de recevoir des prestations de relance économique pour proches aidants, mais toutes ces démarches restaient infructueuses. Suite et grâce à votre intervention, l'Agence du revenu du Canada a communiqué avec moi et m'a aidé dans la démarche d'inscription pour la prestation.

Grâce à votre professionnalisme et votre efficacité, j'aurai finalement accès à un revenu, car depuis fin novembre 2020, je ne recevais aucun revenu, car je suis obligée de prendre soin de mes parents qui sont des personnes âgées à risque des complications de la COVID-19 qui doivent s'isoler suite à des recommandations médicales.

Je vous écris pour vous remercier du travail que vous et le Bureau de l'ombudsman des contribuables avez fait concernant ma plainte. J'ai effectivement reçu la lettre d'excuses de l'ARC, et j'en joins une copie pour vos dossiers. Ce fut un plaisir de traiter avec vous et le Bureau de l'ombudsman des contribuables; votre aide est, comme indiqué ci-dessus, très appréciée.

Nous tenons à vous informer que l'agent de l'ARC a appelé et classé toutes les prestations en attente, que nous avons reçues sur notre compte bancaire.

Nous apprécions vraiment l'effort et le soutien du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Grâce à cela, nous avons pu recevoir nos prestations qui étaient en attente depuis plus de 3 mois et nous étions dans une situation financière difficile.



ÉTATS FINANCIERS

Bien que notre Bureau travaille indépendamment de l'ARC, le financement approuvé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour le fonctionnement du Bureau fait partie de l'affectation de l'ARC.

Sommaire des dépenses de 2020-2021

(en mille de dollars)

Personnel (incluant les avantages sociaux des employés)	3 118
Transport et communications	6
Information	46
Services professionnels et spéciaux	174
Services publics, matériaux et fournitures	6
Acquisition de machinerie et matériel	19
Locaux de biens immobiliers	220
Sous-total	3 589

Dépenses de services internes*

Technologie de l'information	797
Publication	229
Total	4 615

Transaction entre parties liées**

(en mille de dollars)

Finance	53
---------	----

* Les dépenses liées aux services internes sont liées au soutien du BOC. Dès le 1^{er} 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 coûts reliés à la technologie de l'information et à la publication.

** 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))

Courrier

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

Télécopieur

1-866-586-3855 (sans frais)

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

Restez au courant

- Suivez-nous sur Twitter à [@BOC_Canada](https://twitter.com/BOC_Canada)
- Aimez notre page sur Facebook [@OmbudsmanContribuables](https://facebook.com/OmbudsmanContribuables)
- Abonnez-vous à notre [Liste d'envois électroniques](#)
- Ajoutez notre [fil RSS](#) à votre lecteur de distribution

Visitez-nous en ligne

canada.ca/ombudsman-contribuables