

Notes de discours

De l'ombudsman des contribuables, M^e François Boileau

Conférence de presse

Dépôt du rapport annuel 2020-2021

S'adapter et livrer dans une période sans précédent

Déclaration aux médias

Jeudi 16 décembre 2021

11h

Tribune de la presse parlementaire canadienne,

Ottawa, Ontario

Seule la version prononcée fait foi

Bonjour,

C'est avec un très grand plaisir et une immense fierté que je rends public aujourd'hui mon tout premier rapport annuel comme ombudsman des contribuables du Canada.

Au cours d'une année qui n'était pas comme les autres, il n'est pas surprenant que l'Agence du revenu du Canada (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. Elle vise notamment 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.

Bien que la pandémie ait changé notre façon de fonctionner, nous sommes demeurés opérationnels et prêts à aider les Canadiens. J'ai assumé mon rôle d'ombudsman des contribuables au milieu d'une pandémie mondiale, alors que l'ARC offrait des prestations d'urgence essentielles aux Canadiens et que notre bureau subissait d'énormes pressions pour aider les personnes aux prises avec des difficultés financières.

Nous avons su nous adapter et livrer en questionnant constamment nos processus afin d'améliorer l'efficacité du service que nous offrons aux Canadiens. Je ne pourrais pas être plus fier de cette équipe.

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, nous avons pris le virage numérique ainsi qu'un environnement sans-papiers, tout en recherchant des méthodes de communications avec nos clients à la fois plus modernes, mais aussi totalement sécuritaires, tout en réduisant le délai pour vous répondre, car l'accès à notre bureau était limité.

Comme l'ARC a joué un rôle déterminant dans le versement de prestations d'urgence à de nombreux Canadiens, cela a fait que notre bureau a reçu une plus grande quantité de demandes de renseignements et de plaintes.

Bien qu'il soit évident que la rapidité de restructuration des ressources de l'ARC lui a permis de s'assurer que tous les Canadiens ont été rapidement appuyés après la mise en place de nombreuses restrictions liées à la pandémie, ces restrictions ont causé des difficultés financières à de nombreuses personnes. Le lancement rapide de la Prestation canadienne d'urgence 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 d'urgence. Ce changement lui a permis de distribuer 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.

Cela dit, en 2020-2021, notre état de préparation opérationnelle nous a permis de traiter **un nombre record de demandes de renseignements, de plaintes, d'appels et de renvois à la Rétroaction liée au service ARC aux fins d'examen.**

Notre Bureau a reçu un total de **3 533 plaintes.**

Notre bureau a répondu à **183 % d'appels de plus** qu'en 2019-2020, soit 4010 appels.

Notre bureau a envoyé **132 % plus de demandes urgentes** à traiter par l'ARC qu'en 2019-2020, soit un montant de 760.

Bien que je reconnaisse que l'ARC a fourni des prestations liées à la COVID-19 en un temps record, nous avons constaté que l'ARC ne fournissait pas toujours des renseignements clairs, exacts et opportuns aux Canadiens au moment où ils en avaient le plus besoin.

C'est pour cela qu'en février 2021, j'ai débuté un examen sur les communications fournies par l'ARC aux contribuables concernant le verrouillage de compte de l'ARC effectué 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 analysons actuellement un examen des mesures prises par l'ARC pour la façon dont ils ont fournis aux contribuables touchés l'information, le but est de s'assurer que l'ARC fournissent les meilleurs renseignements possible pour que les Canadiens puissent prendre des décisions éclairées.

Ce rapport annuel présente les principales réalisations, cerne les problèmes liés au service de l'ARC et décrit les tendances en matière de plaintes. De plus, le rapport comprend cinq recommandations à l'intention de la ministre du Revenu national et de la présidente du Conseil de direction afin d'améliorer les services offerts aux Canadiens.

Ces recommandations peuvent parfois sembler simples et relevant du gros bon sens, c'est voulu. Elles ont pas mal un point en commun, c'est l'amélioration des communications par l'ARC, sous toutes ses formes. Mieux les Canadiens seront informés de leurs droits, de leurs recours, des possibilités de dépôts électroniques, de pouvoir parler à un agent à une heure déterminée, plus l'ARC servira efficacement davantage les Canadiens.

Un bon nombre des plaintes que nous avons reçues étaient aussi liées à l'administration des prestations liées à la COVID-19 par l'ARC, la majorité provenant de personnes éprouvant des difficultés financières.

Les principales catégories de tendances au niveau des plaintes au cours de la dernière année sont :

- Prestations liées à la COVID-19
 - Les Canadiens ont souvent exprimé leur frustration à l'égard des retards causés par de nombreux facteurs, y compris la vérification de l'admissibilité.
- Compte de l'ARC
 - Le manque de renseignements clairs qui ont été fournis lorsque l'ARC a désactivé l'accès en ligne à MonDossier pour plus de 180 000 utilisateurs en février 2021.
- Centres de contact
 - Les Canadiens sont souvent confrontés à de longs temps d'attente, à des déconnexions prématurées, ou on leur dit que les files d'attente sont pleines, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de joindre l'ARC pour expliquer les problèmes auxquels ils pourraient faire face.
- Déclarations de revenus et de prestations et demandes de redressement
 - Retards dans le traitement de l'ARC des déclarations de revenus et de prestations et des demandes de redressement
- Allocation canadienne pour enfants (ACE)

Merci de votre écoute et je demeure à votre disposition, dans la langue officielle de votre choix, s'il y a des questions.

Annexe

- **Recommandation 1 :** L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC fournisse un lien sur ses pages de renvoi *canada.ca/agence-revenu* et *canada.ca/impots* vers notre page de renvoi *canada.ca/fr/ombudsman-contribuables*.
- **Recommandation 2 :** L'ombudsman des contribuables recommande que l'ARC informe les Canadiens qu'ils peuvent se plaindre ou fournir de la rétroaction au sujet du service qu'elle offre.
- **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.
- **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.
- **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.

(En février 2021, l'ARC a désactivé les justificatifs d'ouverture de session de plus de 180 000 utilisateurs, ce qui a entraîné le verrouillage des utilisateurs de leur compte de l'ARC. L'ARC a pris cette mesure pour protéger les renseignements des contribuables, car les justificatifs d'identité peuvent avoir été compromis par des tiers non autorisés, à l'extérieur de l'ARC. Toutefois, l'augmentation des plaintes que nous avons reçues de la part d'utilisateurs verrouillés nous a incités à lancer un examen des mesures prises par l'ARC pour fournir aux contribuables touchés des renseignements complets, exacts et clairs, en temps opportun. Nous croyons que cela aurait dû être la principale préoccupation de l'ARC. Le but de notre examen est de s'assurer que cela ne se reproduira pas.)