

Ombudsman des contribuables

RAPPORT INTÉRIMAIRE 2008-2009



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman des contribuables

Taxpayers' Ombudsman

Le 2 février 2009

L'honorable Jean-Pierre Blackburn
Ministre du Revenu national
7^e étage
555, avenue MacKenzie
Ottawa ON K1A 0L5

Monsieur le ministre,

Conformément au paragraphe 10(1) du décret en conseil par lequel j'ai été nommé, j'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport intérimaire de l'ombudsman des contribuables pour la période de février 2008 à février 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

J. Paul Dubé

Tél. – Tel.: 1-866-586-3839
Télécopieur – Fax: 1-800-586-3855

50, rue O'Connor, pièce 724
Ottawa ON K1P 6L2
www.droitsdescontribuables.gc.ca

724-50 O'Connor Street
Ottawa ON K1P 6L2
www.taxpayersrights.gc.ca

Canada



TABLE DES MATIÈRES

Partie I	Message de l'ombudsman	5
Partie II	Le rôle de l'ombudsman	6
Partie III	La raison d'être d'un ombudsman des contribuables	7
Partie IV	Réaliser le mandat	9
Partie V	Influencer le cours des choses	12
Partie VI	Conclusion	14
Partie VII	Coordonnées.	15

Dans ce rapport, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les femmes et les hommes.

PARTIE I

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



J. Paul Dubé
Ombudsman
des contribuables

C'est à la fois un honneur et un plaisir pour moi d'être le premier ombudsman des contribuables au Canada. À ce titre, je suis heureux d'avoir la possibilité d'appliquer mes compétences et mon expérience à mon rôle de conseiller spécial au ministre du Revenu national et de soutenir les droits en matière de service contenus dans la Charte des droits du contribuable. Mon rôle est de veiller à ce que les Canadiens reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont

droit de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Le premier anniversaire de ma nomination semble tout désigné pour présenter un rapport intérimaire sur les activités du Bureau de l'ombudsman des contribuables. C'est l'occasion de faire état de l'établissement du Bureau et de donner des exemples de situations où nous avons pu changer le cours des choses dans la vie d'un grand nombre de Canadiens.

La plus grande part de la première année a été consacrée à l'établissement et à la dotation du bureau en plus de l'élaboration des procédures et des protocoles afin de pouvoir travailler avec les contribuables et l'ARC. Nous avons relevé le défi d'établir notre identité à titre d'organisme indépendant de l'ARC, tout en comptant sur les nombreuses ressources de l'ARC pour fonctionner. Toutefois, le professionnalisme et le dévouement des fonctionnaires qui font partie de notre bureau ont contribué au fait que nous soyons efficaces et que nous soyons reconnus comme un organisme impartial et crédible.

Il faut une équipe énergique et hautement motivée pour réaliser la stratégie de développement rigoureuse que nous avons élaborée et je suis fier d'affirmer que nous sommes devenus l'équipe que nous recherchions. Nous consacrons nos efforts à effectuer des examens impartiaux de plaintes liées au service à l'égard de l'ARC et à formuler des recommandations au ministre du Revenu national sur la façon d'optimiser l'équité dans la prestation de ses services. Nous aiderons également les contribuables à accéder aux services de l'ARC et aux renseignements dont ils ont besoin.

En dépit du fait que nous travaillons toujours à l'établissement de notre organisation, nous avons déjà contribué au règlement de nombreuses plaintes de contribuables particuliers. Les examens des cas individuels, qui sont importants en soi, nous permettent aussi de cerner et d'analyser les enjeux systémiques en matière de service — des problèmes qui vont au-delà du particulier et qui ont une incidence marquée au niveau régional ou national. Le travail dans ce domaine est dans ses débuts, mais nous avons déjà entrepris la recherche et la planification.

Ce n'est pas étonnant que nous ayons éprouvé des difficultés associées à l'établissement du rôle d'ombudsman qui examine les plaintes en matière de service à l'égard de l'ARC. Les employés et les membres de la direction de l'ARC ne sont pas habitués aux examens de leur travail par un tiers et aux commentaires sur leur façon de servir les contribuables. Il y a eu de la réticence à suivre quelques-unes de nos recommandations à transmettre des excuses et il semble qu'il n'y ait pas encore à l'ARC une conception ou une acceptation universelle du rôle de l'ombudsman. Toutefois, la direction de l'ARC a exprimé sa volonté de surmonter les problèmes rencontrés à ce jour. Je surveillerai de près la situation et j'en ferai état périodiquement.

PARTIE II

LE RÔLE DE L'OMBUDSMAN

« Ce n'est pas qu'ils ne trouvent pas la solution, c'est qu'ils ne perçoivent pas le problème. » G.K. Chesterton

Si une organisation ne perçoit pas les petits problèmes, ceux-ci deviendront grands. Si une organisation ne les règle pas, les problèmes peuvent prendre de l'ampleur au point où ils ont une incidence négative importante.

Parfois, les petits problèmes ne sont pas signalés ou pis encore, sont étouffés, malgré le fait que les personnes connaissent leur existence. Les employés d'une organisation sont parfois réticents à soulever des problèmes devant leurs supérieurs, par crainte que le blâme soit porté sur eux ou que la personne s'en prenne au message. Il y a donc un avantage d'avoir un agent indépendant et impartial pour surveiller l'organisation et rendre compte de ses observations impartiales aux membres de la direction.

Le rôle de l'ombudsman est un genre de système d'avertissement rapide, afin que les petits problèmes soient réglés avant qu'ils ne deviennent grands. Étant donné qu'il reçoit et analyse les plaintes déposées en matière de service à l'égard de l'Agence du revenu du Canada (ARC), et au moyen de la recherche, l'ombudsman des contribuables a une perspective externe unique de l'ARC qui lui permet de cerner les enjeux systémiques et de formuler des recommandations pour les régler. En réalisant son mandat, le Bureau de l'ombudsman des contribuables aide l'ARC à offrir le meilleur service et le traitement le plus équitable possible à sa clientèle.

L'ombudsman des contribuables a une perspective externe unique de l'ARC qui lui permet de cerner les enjeux systémiques et de formuler des recommandations pour les régler.



PARTIE III

LA RAISON D'ÊTRE D'UN OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

« Les problèmes ne peuvent être résolus en suivant la même ligne de pensée que celle qui les a provoqués. »

Albert Einstein

L'Agence du revenu du Canada (ARC), qui perçoit des taxes et impôts et verse des prestations au nom du gouvernement du Canada, a une très grande responsabilité. Afin de réaliser son mandat, l'ARC s'est vu accorder des pouvoirs importants, comme le pouvoir de saisir des comptes bancaires, des salaires et retenir des prestations. Les contribuables sont protégés contre des erreurs de droit par la Cour canadienne de l'impôt. Toutefois, jusqu'à maintenant, il n'y avait aucune protection indépendante contre un mauvais service ou un traitement inéquitable.

Au Canada, la grande majorité des particuliers et des entreprises paient l'impôt et les taxes exigibles à l'ARC et reçoivent leurs prestations de celle-ci sans déposer de plainte à l'égard du service qu'ils ont reçu. L'ARC a démontré qu'elle tient à son engagement d'assurer un service de qualité aux contribuables et aux prestataires. Toutefois, aucune organisation n'est parfaite.

Les 45 000 employés de l'ARC offrent des services à un plus grand nombre de Canadiens que tout autre ministère ou organisme gouvernemental. Tous les ans, ils traitent 26 millions de déclarations de revenus des particuliers et 1,6 million de déclarations des sociétés, en plus de s'occuper de la distribution des prestations à des millions de bénéficiaires. Compte tenu du nombre important et de la complexité des opérations entre les Canadiens et l'ARC ainsi que de la gamme de services offerts, il est inévitable que certaines frictions puissent se produire. Même si l'ARC jouissait d'un taux

de satisfaction de 99,9 % parmi les particuliers et les entreprises avec lesquels elle fait affaire, il y aurait néanmoins potentiellement environ 26 000 plaintes en matière de service.

L'ARC a investi dans les ressources humaines, les programmes et les technologies, et elle a établi des politiques et des procédures afin d'appliquer la loi équitablement dans le cadre de chacun de ses millions de rapports avec les Canadiens. Cependant, les politiques, les procédures et les technologies ne peuvent pas tenir compte de toutes les situations particulières. Il existe des situations où les règles appliquées universellement n'obtiennent pas le résultat voulu et où un mauvais service ou un traitement inéquitable en découlerait.

Qu'entend-on par le service?

La Charte des droits du contribuable est constituée de huit droits en matière de service :

- le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable;
- le droit d'obtenir de l'ARC des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns;
- le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication concernant les constatations de l'ARC sur le sujet;
- le droit que l'ARC tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales;
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte;
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC publie ses normes de services et qu'elle en rende compte chaque année;
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC mette les contribuables en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux, en temps opportun;
- le droit pour un contribuable d'être représenté par la personne de son choix.

L'ARC n'est pas un organisme de service typique, en ce sens que les contribuables ne peuvent pas choisir le fournisseur de services — ils doivent faire affaire avec l'ARC. La *Loi de l'impôt sur le revenu* ne prévoit pas de recours en cas de mauvais service ou de traitement inéquitable. Et peu importe le niveau de professionnalisme dont les employés de l'ARC croient faire preuve dans leur façon de traiter avec les gens, un contribuable pourrait néanmoins avoir une plainte s'il estime qu'il a reçu un mauvais service ou un traitement inéquitable. Dans le Bureau de l'ombudsman des contribuables, il y a maintenant un agent impartial et indépendant à l'extérieur de l'ARC pour examiner les plaintes déposées par les contribuables en matière de service et cerner les enjeux systémiques liés au service.

Compte tenu du nombre de particuliers et d'entreprises qui communiquent avec l'ARC, des plaintes seront sûrement déposées. Certaines plaintes seront justifiées et d'autres ne le seront pas.

Toutefois, l'ARC n'est plus le seul arbitre de la validité des plaintes en matière de service. L'ombudsman des contribuables examinera la validité de tels cas. Lorsque l'examen de l'ombudsman révèle qu'un contribuable n'a pas reçu un service professionnel ou un traitement équitable, l'ombudsman formulera des recommandations à l'intention de l'ARC afin que cette dernière prenne des mesures correctives. Inversement, lorsque l'ombudsman conclut que l'ARC a agi de façon équitable et professionnelle, il l'affirmera.

Tout abus de pouvoir ou manque de professionnalisme de la part de l'ARC lorsqu'elle fait affaire avec les Canadiens pourrait entraîner des conséquences graves pour les contribuables et les prestataires. C'est pour cette raison que le gouvernement du Canada a adopté la Charte des droits du contribuable et qu'il a nommé un ombudsman des contribuables pour défendre ces droits.



PARTIE IV

RÉALISER LE MANDAT

« Un problème bien énoncé est presque résolu. » John Dewey

L'ombudsman des contribuables a été nommé à titre de conseiller spécial du ministre du Revenu national par un décret qui décrit le mandat de l'ombudsman de la façon suivante :

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

Nous réalisons ce mandat par les moyens suivants :

- mettre en place un système impartial, efficient et efficace pour le traitement des plaintes en matière de service;
- contribuer à une meilleure qualité du service et à une plus grande confiance du public dans les services offerts par l'ARC, en cernant et en traitant les problèmes en matière de service et d'équité, peu importe si des plaintes sont déposées ou non;

- permettre aux contribuables d'accéder plus facilement aux services de l'ARC;
- sensibiliser le public au sujet des services offerts par le Bureau de l'ombudsman des contribuables;
- aider les employés de l'ARC à comprendre le rôle de l'ombudsman;
- aider l'ARC à optimiser l'efficacité et l'efficacé de son propre système de traitement de plaintes;
- présenter des recommandations directement au ministre du Revenu national pour améliorer les services offerts par l'ARC.

Il y a, bien sûr, des limites imposées au rôle de l'ombudsman. L'ombudsman n'est pas autorisé ni mandaté à examiner des plaintes liées à un service rendu plus d'un an avant sa nomination. De plus, il ne peut pas examiner l'application ni l'exécution des lois touchant l'ARC sauf dans la mesure où la plainte soulève un problème lié au service.

« ...J'aimerais exprimer ma sincère reconnaissance au Bureau de l'ombudsman des contribuables... avant qu'il intervienne dans mon dossier, je ne savais plus quoi faire de tout cela... J'ai reçu mon paiement peu après.... »

lettre d'un contribuable



Régler des plaintes en matière de service

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, nous traitons des demandes de renseignements des contribuables. Des personnes communiquent avec notre bureau par téléphone, par télécopieur, par courrier ou même viennent au bureau en personne. Nous tentons d'aider les personnes qui communiquent avec nous, peu importe s'il s'agit ou non d'une plainte en matière de service à l'égard de l'ARC.

S'il est nécessaire de référer une personne à un autre organisme gouvernemental, nous les aiderons à cet égard. Si la personne a besoin d'aide pour communiquer avec l'ARC, nous les aiderons à contacter la bonne personne. Étant donné que notre objectif est d'aider les contribuables lorsqu'ils ont épuisé tous les recours en matière de service dans l'ARC, nous demandons généralement aux contribuables de tenter de régler le problème auprès du Bureau des plaintes liées au service de l'ARC avant de déposer une plainte auprès de notre bureau. S'ils ne peuvent pas arriver à une solution satisfaisante et en temps opportun avec l'ARC, nous ferons un examen indépendant et impartial de leur plainte.

Depuis février 2008, moment où nous sommes entrés en fonction, jusqu'en février 2009, nous avons reçu 3 776 demandes de renseignements du public. Nous avons effectué l'examen de près de 900 plaintes de la part des contribuables et nous avons tiré des conclusions sur plus de 800 plaintes à ce jour. L'examen de cas a permis de mettre en lumière diverses lacunes dans le service de l'ARC.

D'autres examens ont eu pour résultat :

- des excuses présentées aux contribuables de la part de l'ARC;
- des levées de saisie de comptes bancaires;
- des paiements de prestations ou de remboursements;
- la cessation des activités de recouvrement;
- des recommandations visant à la modification des politiques de l'ARC.

Dans bon nombre de cas, nous avons conclu que les plaintes n'étaient pas justifiées et que l'ARC avait rendu un service exemplaire.

Traiter des enjeux systémiques liés au service

Un enjeu systémique est un problème d'ordre général qui peut avoir une incidence négative sur les contribuables, se répéter et engendrer des plaintes, si le problème n'est pas cerné et réglé de façon appropriée. Il englobe toutes les procédures, les publications, les méthodes de travail et les systèmes informatiques utilisés par l'ARC pour ses activités. Un enjeu lié au service est systémique dans les cas suivants :

- il entraîne des répercussions au niveau régional ou national;
- il touche un segment des contribuables;
- il peut engendrer d'importantes conséquences pour le régime d'autocotisation du Canada ou la stratégie de l'ARC pour l'observation volontaire.

Un important rôle de l'ombudsman est de détecter les problèmes systémiques, c'est-à-dire, cerner un problème, élaborer un plan de recherche, obtenir les renseignements nécessaires, analyser le problème, établir une conclusion et formuler des recommandations. Nous échangeons également des pratiques exemplaires avec notre homologue du gouvernement de l'Ontario et nous avons donc formé une équipe consacrée aux enquêtes systémiques.

Nous avons déjà soulevé plusieurs enjeux systémiques qui mériteraient une enquête approfondie, comme l'application incohérente des politiques entre les différents bureaux de l'ARC.

Visibilité

Une partie du mandat officiel de l'ombudsman est de fournir des renseignements aux contribuables sur les services offerts par le Bureau de l'ombudsman. La sensibilisation du public à l'égard du Bureau de l'ombudsman des contribuables fait partie des priorités.

Afin de sensibiliser les Canadiens au sujet du nouveau bureau, nous avons élaboré des outils de communication, tels qu'une signature visuelle, des feuillets, des livrets et des affiches.

De plus, nous nous sommes assurés que notre formulaire de plainte soit accessible au grand public. Ce matériel présente le Bureau de l'ombudsman des contribuables et en explique son mandat et la façon de déposer une plainte. En octobre 2008, nous avons envoyé un total de 30 000 livrets et 700 affiches aux 350 comptoirs de Service Canada aux fins de distribution. Notre site Web a fourni aux Canadiens des renseignements détaillés, des mises à jour et des documents téléchargeables; le site reçoit en moyenne 3 700 visites par mois.

Une tournée nationale de visibilité a été lancée à Toronto en décembre 2008. La réaction à l'égard de cette tournée est remarquable, elle suscite beaucoup d'intérêt médiatique et reçoit un accueil chaleureux de la part de diverses associations. L'ombudsman visitera d'autres villes importantes du Canada et rencontrera d'autres associations et organisations qui communiquent directement avec différents segments de la population. La tournée a pour objet d'informer les Canadiens au sujet des services offerts par le Bureau de l'ombudsman des contribuables et d'écouter leurs commentaires, leurs opinions et leurs expériences qui pourraient lui permettre de détecter des enjeux systémiques dans l'ARC.

D'autres initiatives de visibilité ciblent des auditoires particuliers, tels que la Fédération canadienne des contribuables, la Ligue des contribuables du Québec, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et de nombreux groupes professionnels.

Afin de sensibiliser le public au sujet de son mandat et d'échanger des pratiques exemplaires, l'ombudsman a également rencontré un grand nombre de collègues d'autres organisations, y compris l'ombudsman de l'Ontario, la Protectrice du citoyen du Québec et l'*Inspector General of Taxation* de l'Australie. Il participe aussi au Forum canadien des ombudsmans.

Des discours prononcés dans le cadre de diverses réunions de la direction et des visites aux bureaux et aux centres d'appels de l'ARC ont également permis à l'ombudsman d'apprendre davantage sur le fonctionnement de l'ARC tout en ayant la possibilité d'expliquer son rôle. En effet, une étape importante lors de la première journée en campagne de visibilité était notre visite au Bureau des services fiscaux de Toronto-Nord, où nous avons reçu un accueil chaleureux de la part des gestionnaires et des employés. Cette visite a procuré à l'ombudsman une précieuse occasion de parler directement avec les employés de l'ARC à propos de son rôle, et ce fut aussi une opportunité pour eux de lui parler. Plusieurs membres du personnel ont exprimé leur désir de fournir aux contribuables le meilleur service possible et ils ont expliqué certains des problèmes auxquels ils sont confrontés à cet égard.

Par ailleurs, l'ARC a inclus des renseignements concernant le Bureau de l'ombudsman des contribuables dans le *Guide général d'impôt et de prestations 2007*. Les publications du programme Plaintes liées au service de l'ARC rappellent aux contribuables qu'ils ont le droit de déposer une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables s'ils ne sont pas satisfaits du règlement d'un problème par l'ARC.

L'ombudsman des contribuables continuera de rencontrer les Canadiens, les représentants gouvernementaux et les employés de l'ARC dans toutes les régions du Canada afin de s'assurer que le mandat de l'ombudsman et la Charte des droits du contribuable sont compris et que les contribuables connaissent leurs droits.



PARTIE V

INFLUENCER LE COURS DES CHOSES

« Aucun problème ne peut résister à l'assaut de pensées résolues. » Voltaire

En respectant la Charte des droits du contribuable, l'ombudsman des contribuables aide les personnes ayant reçu des services de l'ARC à obtenir le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit.

L'ombudsman des contribuables a examiné des centaines de plaintes en matière de service à ce jour. Même si le Bureau de l'ombudsman des contribuables n'a pas l'autorité d'imposer une solution à l'ARC, son intervention a déjà eu des effets importants dans la vie d'un grand nombre de contribuables. Voici quelques exemples :

Une mère célibataire qui dépendait de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour joindre les deux bouts a vu ses prestations suspendues par l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC avait demandé à la contribuable de fournir des preuves documentaires confirmant que ses enfants sont nés au Canada. Des lettres du médecin familial qui a mis au monde les bébés, en plus de celles d'autres personnes qui connaissaient la famille, ont été envoyées, mais l'ARC estimait qu'elles ne constituaient pas une preuve suffisante. Le différend a duré pendant plusieurs mois et la contribuable risquait la saisie de sa résidence. Une plainte a été déposée auprès de l'ombudsman des contribuables qui a examiné la situation. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, la contribuable a reçu un paiement de 38 000 \$ en PFCE et a pu conserver sa résidence.

L'exploitante d'un foyer de soins spéciaux pour adultes recevait une indemnité quotidienne du gouvernement provincial pour chacun de ses résidents. L'indemnité est une forme de subvention pour les résidents et n'est pas considérée comme un revenu imposable pour la propriétaire du foyer. Les

agents de l'ARC qui ont examiné le dossier du contribuable ne savaient pas que ce revenu était exonéré d'impôt et ont pris des mesures de recouvrement, y compris le gel du compte bancaire de la contribuable et la saisie d'un montant de 4 700 \$. Cette mesure a entraîné des difficultés considérables pour la contribuable. Lorsque l'ombudsman des contribuables est intervenu, l'ARC a cessé ses activités de recouvrement et a levé la saisie du compte bancaire de la contribuable.

Un père célibataire qui subvenait aux besoins de sa fille handicapée et prenait soin de sa mère âgée a conclu un arrangement de paiement de sa dette fiscale avec l'ARC. Il a fourni à l'ARC une série de chèques postdatés. Lorsque l'ARC a touché tous les chèques reçus, il restait un solde en souffrance dans le compte du contribuable. Au lieu de communiquer avec le contribuable pour demander d'autres chèques ou pour prendre un autre arrangement, les agents de recouvrement de l'ARC ont saisi le compte bancaire du contribuable. Cela a causé un préjudice au contribuable et à sa famille qui ont été privés de nourriture pendant deux jours. Lorsque l'ombudsman est intervenu dans cette affaire, la saisie sur le compte bancaire du contribuable a été levée et le contribuable a reçu un chèque de l'ARC.

La pension d'un contribuable à la retraite a été saisie dans le cadre des mesures de recouvrement prises par l'ARC à son égard. L'ARC n'a pas répondu à la proposition d'arrangement de paiement faite par le contribuable et a émis une « demande formelle de paiement » qui est une forme de mise en demeure. L'ARC a ensuite saisi le compte sans en informer le contribuable, contrairement à la politique de recouvrement de l'ARC. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, la « demande formelle de paiement » a été

annulée et un arrangement de paiement a été conclu à la satisfaction du contribuable. Le contribuable a aussi reçu des excuses verbales de la part des représentants de l'ARC.

Un contribuable a fait une demande auprès du ministre du Revenu national pour un décret de remise, qui est une directive du ministre exigeant que l'ARC renonce à la dette d'un contribuable. La demande a été refusée parce que le contribuable ne répondait pas aux critères d'admissibilité à un décret de remise. Le contribuable n'était pas satisfait du résultat et ne comprenait pas la raison pour laquelle il n'était pas admissible à l'allègement qu'il a demandé. Il a déposé une plainte auprès de l'ombudsman. Bien que l'ombudsman n'ait pas déterminé un traitement inéquitable de la part de l'ARC, à la suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a vu la possibilité d'améliorer ses communications et modifiera son modèle de lettre relativement aux décrets de remise. De plus, l'ARC travaille à la production d'un guide qui sera mis à la disposition du public.

Une femme travaillant au salaire minimum, et qui dépendait des crédits d'impôt tels que la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) et les crédits pour TPS afin de joindre les deux bouts, s'est séparée de son conjoint de fait en mars 2006. Elle a informé l'ARC du changement de son état civil dans sa demande pour obtenir un montant majoré de la PFCE et des autres suppléments d'allocation familiale. En 2008, l'ARC a demandé la preuve de son état civil. Elle a présenté à l'ARC une copie de son nouveau bail qui ne comprenait pas le nom de son ex-conjoint, des factures de services publics uniquement en son nom, le numéro de téléphone de son ex-conjoint ainsi qu'une lettre de la mère de son ex-conjoint affirmant que ce dernier habitait avec sa mère.

L'ARC n'a pas accepté ces preuves du changement de son état civil et a demandé un remboursement de 4 200 \$ en crédits d'impôt. L'ARC lui a même demandé de fournir une copie de la déclaration de revenus de son ex-conjoint. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a finalement accepté le changement de l'état civil de la femme et a versé un paiement de 1 500 \$ à la contribuable.

Un homme atteint d'une tumeur inopérable au cerveau a été victime d'un incendie dans sa maison en 2005, au cours duquel un grand nombre de ses dossiers d'impôt ont été détruits. Parce qu'il n'a pas produit ses déclarations de revenus à temps, il a été assujéti à des pénalités et à des intérêts sur son compte d'impôt sur le revenu des particuliers, ainsi que sur son compte de TPS. Le contribuable a présenté une demande d'allègement pour contribuables en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, demandant qu'il soit déchargé des pénalités et des intérêts en raison de circonstances exceptionnelles et des épreuves qu'il a subies qui l'ont mené à la présente situation. Les demandes d'allègement aux fins de l'impôt sur le revenu et de la TPS ont été traitées dans deux différents bureaux de services fiscaux. Un bureau a accordé l'allègement et l'autre non. L'ombudsman a examiné le dossier et a commenté sur le manque apparent d'équité à l'égard de la demande d'allègement du contribuable. Au bout du compte, l'ARC a accepté la demande du contribuable et les pénalités et les intérêts ont été annulés.

Il importe de noter que dans les cas suscités, l'ombudsman n'était pas tenu de formuler des recommandations. En participant à l'examen des dossiers, en posant des questions et en donnant ses premières impressions sur l'équité apparente ou le niveau de service reçu par le contribuable, l'ombudsman demande à l'ARC de revoir sa position dans ses dossiers. Le pouvoir d'un ombudsman ne relève pas d'une capacité d'ordonner à une organisation d'agir, mais de demander à l'organisation de percevoir un problème sous un autre angle.

PARTIE VI

CONCLUSION

Au fur et à mesure que les Canadiens subiront les effets d'une économie tumultueuse, il est possible qu'un grand nombre d'entre eux éprouvent davantage de difficultés à s'acquitter de leurs obligations financières, telles que les obligations fiscales. Les demandes de service et les plaintes tendent à augmenter lors d'une conjoncture économique difficile, tout comme le niveau de difficulté pour effectuer le recouvrement des recettes. Comme il l'a fait jusqu'à présent, l'ombudsman des contribuables fera en sorte que les Canadiens aient accès aux services auxquels ils ont droit, peu importe les circonstances ou la conjoncture.

Au fur et à mesure que nous établissons le Bureau de l'ombudsman des contribuables et que les talents et l'expertise des membres de l'équipe se développent, nous aiderons l'Agence du revenu du Canada (ARC) à améliorer les services offerts aux contribuables et aux prestataires canadiens. Nous capitalisons sur nos succès pour résoudre les plaintes individuelles et nous faisons des progrès dans la détermination, l'analyse et la formulation de recommandations visant à régler les problèmes systémiques.

J'invite les Canadiens à nous communiquer leurs expériences en matière de service avec l'ARC. Notre but est de s'informer le plus possible de la situation et de travailler avec les Canadiens et l'ARC en vue d'améliorer les relations entre eux. Je serai heureux de vous faire part de nos activités de façon plus détaillée dans mon premier rapport annuel qui sera déposé au Parlement par le ministre du Revenu national en décembre 2009.

Nous allons poursuivre nos démarches en matière de visibilité et publier les résultats de nos enquêtes. De plus en plus de Canadiens, ainsi que l'ARC, reconnaîtront les effets positifs du Bureau en ce qui a trait à l'amélioration des services de l'ARC et au traitement équitable des contribuables.

En conclusion, je tiens à exprimer mes sincères remerciements à mon équipe talentueuse et dévouée. Je suis reconnaissant du soutien que j'ai reçu dans l'établissement de cet organisme historique, par des personnes qui partagent ma vision et qui constatent l'avantage d'avoir un ombudsman des contribuables indépendant et impartial pour les Canadiens, le ministre du Revenu national et l'ARC.



PARTIE VII

COORDONNÉES

Adresse du bureau/adresse postale :

Ombudsman des contribuables
50, rue O'Connor, pièce 724
Ottawa ON K1P 6L2
Canada

Heures de bureau :

De 8 h 15 à 16 h 30 (heure de l'Est)
Du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

Numéros de téléphone :

1-866-586-3839 (Canada et États-Unis)
613-946-2310 (de l'extérieur du Canada et des États-Unis)

Numéros de télécopieur :

1-866-586-3855 (Canada et États-Unis)
613-941-6319 (de l'extérieur du Canada et des États-Unis)



