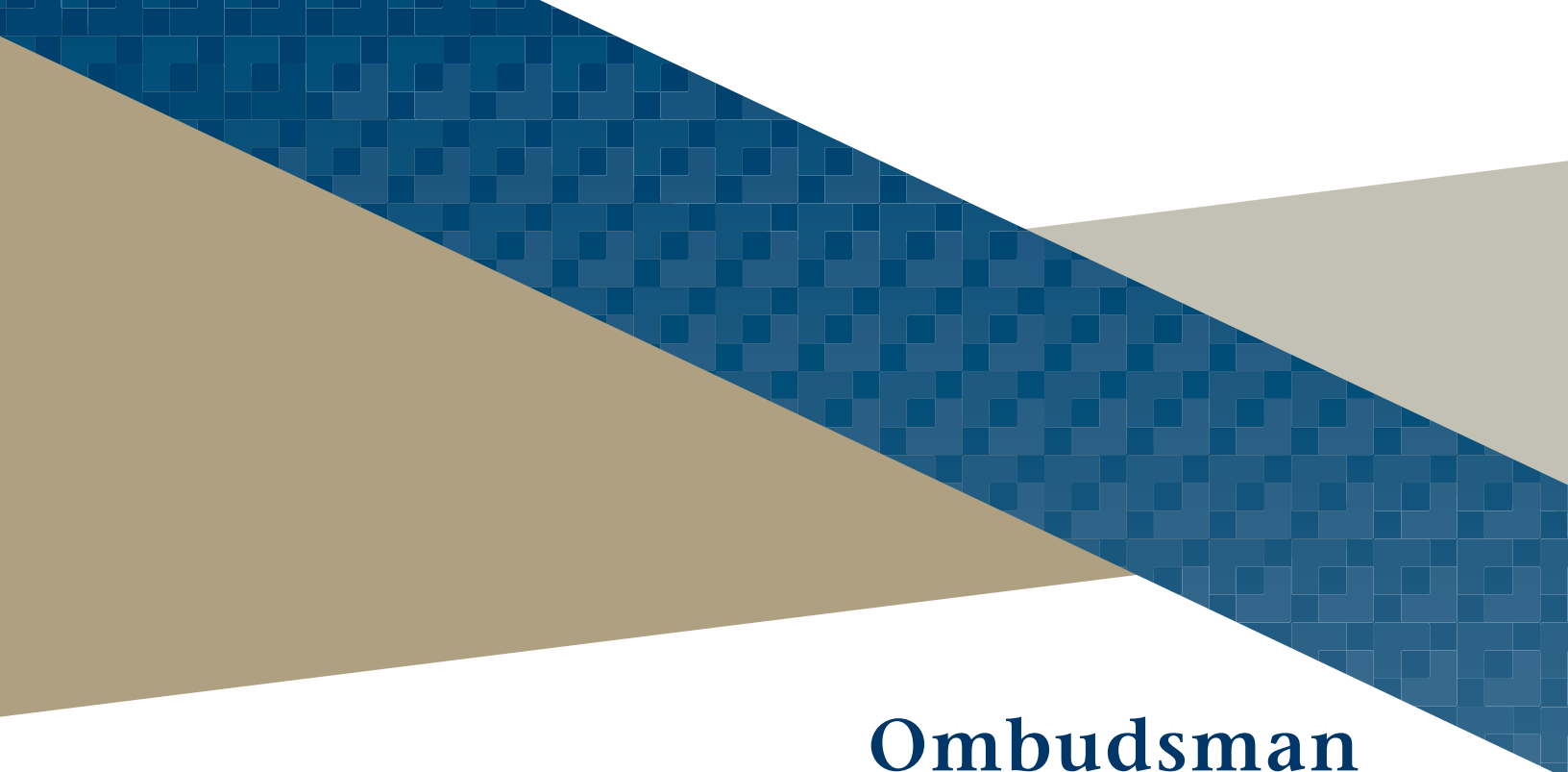




Ombudsman

des contribuables

Rapport annuel 2008-2009



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada 

Bureau de l'ombudsman des contribuables

50, rue O'Connor, bureau 724

Ottawa (Ontario) K1P 6L2

Tél. : 613-946-2310 | Ligne sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

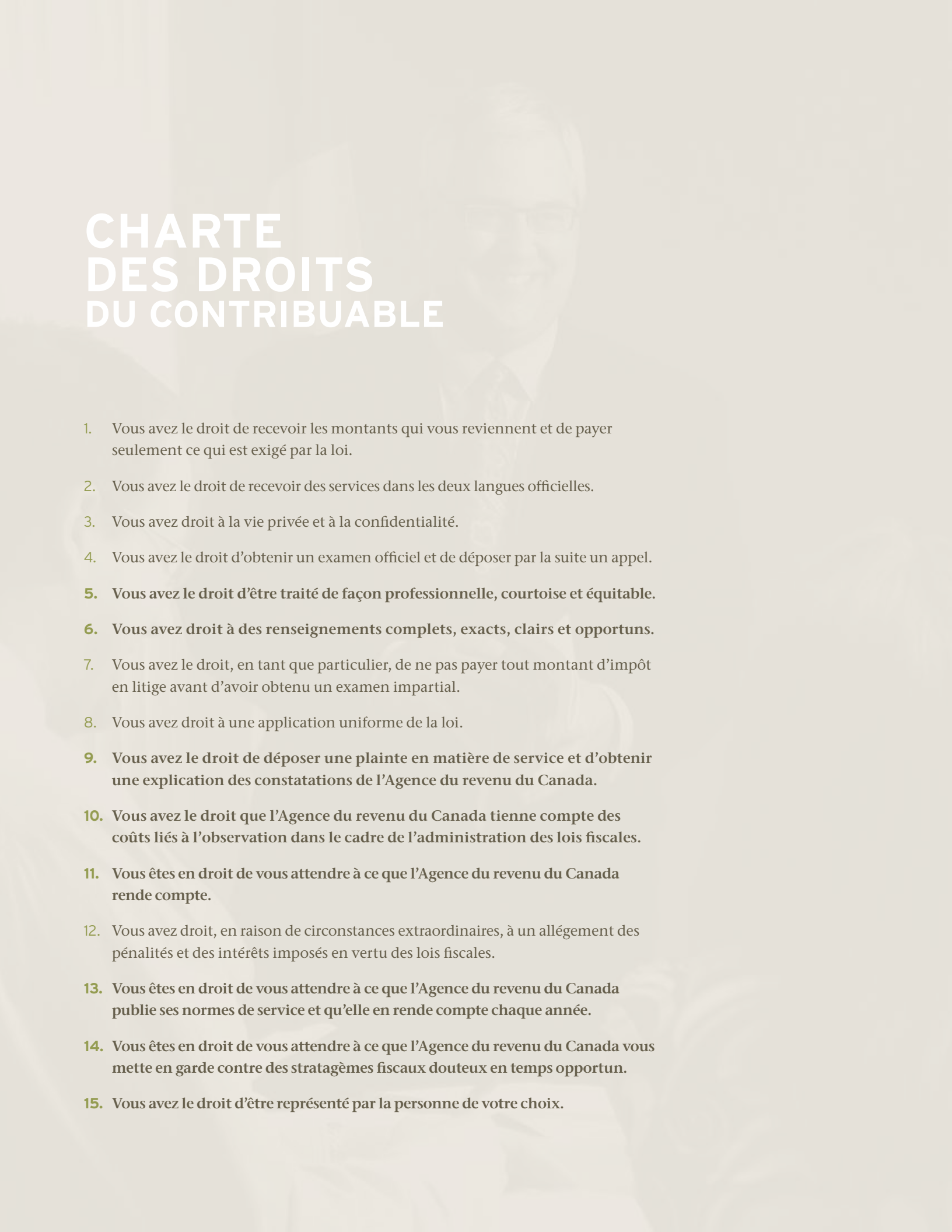
© Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2009

N° de cat. : Rv6-2009

ISBN : 978-1-100-50318-9

Cette publication est également offerte en format électronique à www.droitsdescontribuables.gc.ca

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



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 droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.**
7. Vous avez le droit, en tant que particulier, de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial.
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 des constatations de l'Agence du revenu du Canada.**
- 10. Vous avez le droit que l'Agence du revenu du Canada 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'Agence du revenu du Canada rende compte.**
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'Agence du revenu du Canada 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'Agence du revenu du Canada 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.**

CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE



Le 20 novembre 2009

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Ministre du Revenu national
555, avenue Mackenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je présente, aux fins de dépôt devant chaque chambre du Parlement, le premier rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Ce rapport donne un aperçu de nos activités et de notre fonctionnement du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. On y souligne les réalisations de notre Bureau, alors que nous travaillons afin de nous assurer que les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent les services professionnels et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'Agence du revenu du Canada.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

L'ombudsman des contribuables,

J. Paul Dubé

Le 20 novembre 2009

Susan J. McArthur, B.A.
Présidente, Conseil de direction de l'ARC
555, avenue Mackenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je présente le premier rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Le rapport couvre la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. Je suis convaincu que les renseignements contenus dans le présent document vous aideront à exercer votre responsabilité de supervision de l'organisation et de l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Le rapport met l'accent sur l'établissement de notre Bureau et sur nos relations avec l'ARC. Plus particulièrement, il porte également sur la façon dont nous avons déjà changé le cours des choses dans la vie d'un grand nombre de Canadiens.

Veillez agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

L'ombudsman des contribuables,

J. Paul Dubé

Table des matières

Message de l'ombudsman.....	1
Qu'est-ce qu'un ombudsman?.....	7
À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables.....	11
Notre premier exercice	17
Regard vers l'avenir.....	29
Annexe A – Rapport financier.....	34
Annexe B – Processus des plaintes	34
Annexe C – Décret du Conseil	36

Message de l'ombudsman

Message de l'ombudsman



C'est pour moi un honneur et un privilège d'être le premier ombudsman des contribuables du Canada. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été créé à l'appui des priorités du gouvernement du Canada, soit « renforcer les institutions démocratiques, accroître la transparence et la responsabilisation et assurer un traitement juste à tous les Canadiens¹ ». Entre autres, le Bureau a le mandat de maintenir les droits aux services énoncés dans la Charte des droits du contribuable.

Même si la majorité des Canadiens n'ont aucune plainte à formuler quant à la façon dont ils sont traités par l'Agence du revenu du Canada (ARC) lorsqu'ils paient leurs taxes et impôt, reçoivent des prestations ou demandent des services, certaines personnes ont des griefs importants à soulever au sujet de leurs rapports avec cette vaste bureaucratie. Grâce à la nomination d'un ombudsman des contribuables, ces personnes ont maintenant accès à un agent indépendant et impartial pour examiner leurs plaintes non réglées à l'égard d'un service médiocre ou d'un traitement injuste. Mon rôle est de veiller à ce que les Canadiens obtiennent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'ARC.

J'ai été nommé par un décret le 21 février 2008. Le présent rapport annuel vise la période du 1^{er} avril 2008 à la fin de notre exercice, le 31 mars 2009. Vous y trouverez également des références aux activités qui ont été menées entre la date de ma nomination et le début de notre premier exercice.

¹ Profil de responsabilisation de l'ombudsman des contribuables, le 2 mai 2007

C'est sans surprise qu'une grande partie de notre première année de fonctionnement a été consacrée à constituer l'organisation et à établir des procédures opérationnelles. En même temps, nous devions traiter un nombre croissant de demandes de renseignements et de plaintes des contribuables au sujet de l'ARC. Ce fut un exercice exigeant, mais enrichissant. Dans le rapport provisoire publié en mars 2009, nous avons souligné notre premier anniversaire, décrit quelques-unes de nos récentes réussites et fait connaître le Bureau. Le rapport annuel comporte de nouveaux renseignements sur la structure, les réalisations et les objectifs à long terme du Bureau.

sur les plaintes et à ce que l'on pourrait appeler « l'art de la protection du citoyen ». Nous avons créé et mis à jour notre site Web, et répondu aux nombreuses demandes de renseignements des médias. Nous avons réalisé tout cela en même temps que nous avons constitué la nouvelle organisation à partir de zéro.

Notre première année de fonctionnement a certainement dépassé les prévisions en ce qui concerne le nombre de particuliers et d'entreprises qui ont communiqué avec nous pour déposer une plainte, obtenir de l'information ou demander de l'aide. Avant d'entreprendre nos activités, nous avions prévu que 2 700 contribuables feraient appel à nous.

Décret - Instrument juridique faisant état d'une décision prise par le gouverneur en conseil en vertu d'un pouvoir légal ou, à l'occasion, de la prérogative royale. Tous les décrets sont préparés sur recommandation du ministre responsable et entrent en vigueur une fois approuvés par le gouverneur général.

Bureau du Conseil privé

En plus de répondre aux demandes de renseignements et d'enquêter sur chaque plainte, nous avons établi le fondement de la recherche et de l'analyse des enjeux systémiques. Nous avons négocié des protocoles pour l'échange de renseignements avec l'ARC. Nous avons élaboré une vision, un énoncé de mission et un plan stratégique triennal pour l'exécution de notre mandat. Nous nous sommes assurés du concours de diverses associations, de groupes d'intérêts et d'autres ministères afin de nous aider à communiquer avec les Canadiens. Les gestionnaires et le personnel ont suivi des formations utiles relatives aux enquêtes

En réalité, au cours de la période visée par le présent rapport, près de 5 000 contribuables ont communiqué avec nous. Nous avons complété plus de 500 enquêtes.

Malgré le fait que nous travaillons toujours à bâtir l'organisation, je suis heureux de déclarer que le Bureau a beaucoup changé le cours des choses dans la vie d'un grand nombre de Canadiens. Nous avons aussi aidé l'ARC à améliorer sa prestation de services en portant les lacunes administratives à son attention. Nous sommes intervenus de façon efficace dans diverses situations dans lesquelles les contribuables estimaient ne pas avoir fait l'objet d'un traitement

professionnel ou équitable. Dans bien des cas, en raison de notre intervention (mais sans avoir à faire de recommandations), l'ARC a réglé le problème à la satisfaction du plaignant. Dans d'autres cas, nos recommandations ont mené à un règlement approprié. Plusieurs exemples sont donnés dans le présent rapport.

J'ai aussi pour mandat d'enquêter sur les enjeux systémiques qui pourraient nuire à des groupes de contribuables, et de présenter des recommandations pour corriger ces problèmes. En établissant des tendances en ce qui concerne les plaintes individuelles, et au moyen de consultations avec des professionnels de l'impôt et des associations, mon Bureau a cerné plusieurs enjeux systémiques qui feront l'objet d'une enquête. Au cours de la dernière moitié de notre premier exercice, nous avons élaboré nos plans d'enquêtes initiaux, créé des cadres d'information pour chacun des enjeux et entrepris des recherches. Une équipe aura la responsabilité d'enquêter sur les enjeux systémiques. L'étape suivante consiste à obtenir les renseignements dont nous avons besoin de la part de l'ARC pour effectuer notre analyse.

Les résultats de ces enquêtes systémiques sont suffisamment importants pour justifier un traitement distinct et feront l'objet de rapports spéciaux à l'avenir.

Mon mandat consiste également à faire connaître la Charte des droits du contribuable. Après tout, les droits ne peuvent pas offrir la protection maximale si les gens ne les connaissent pas.

En décembre 2008, nous avons lancé une tournée nationale de visibilité qui nous a permis de rencontrer des contribuables, des professionnels de l'impôt, des groupes d'intérêt, diverses associations et des employés de l'ARC dans différentes régions du pays. L'objectif de la tournée comportait deux volets : premièrement, de faire connaître la Charte des droits du contribuable et le rôle de l'ombudsman des contribuables; et deuxièmement, d'acquérir des connaissances sur les enjeux systémiques qui peuvent caractériser la relation entre les contribuables et l'ARC. La visite a été couronnée de succès sur les deux plans.



De gauche à droite : monsieur J. Paul Dubé, ombudsman des contribuables, monsieur Robert Oliphant, député (Don Valley-Ouest), monsieur Don Davies, député (Vancouver Kingsway), madame Denise Savoie, députée (Victoria) et madame Carol Hughes, députée (Algoma—Manitoulin—Kapuskasing).



Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui traite les plaintes formulées à l'égard d'une organisation ou d'une agence, qu'elle soit privée ou publique. Généralement, ces plaintes se rapportent à des enjeux que l'organisation ou l'agence n'a pas pu ou n'a pas voulu régler à la satisfaction du plaignant. Puisque les plaintes déposées auprès d'un ombudsman sont de nature confidentielle, il est possible qu'il soit saisi d'enjeux que l'organisation ignore ou ne semble pas vouloir régler.

« Les facteurs qui ont contribué à l'essor de l'institution d'ombudsman sont bien connus. Depuis une ou deux générations, la taille et la complexité du gouvernement ont augmenté considérablement tant du point de vue qualitatif que quantitatif. Depuis l'avènement de l'État-providence moderne, l'ingérence du gouvernement dans la vie et les moyens de subsistance des individus a augmenté de façon exponentielle. Le gouvernement assure maintenant des services et

Ombudsman / 1. Personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics. **2.** [traduction] Un représentant d'une institution qui enquête sur les plaintes des employés, des étudiants, des lecteurs de journaux, etc.

Nouveau Petit Robert 2009 et Canadian Oxford Dictionary

Il y a deux catégories générales d'ombudsman. L'ombudsman organisationnel travaille au sein des organisations, habituellement comme recours pour les employés ou les étudiants. L'ombudsman traditionnel, ou parlementaire, travaille dans le secteur public pour assurer la surveillance des ministères et organismes gouvernementaux. Cette année marque le 200^e anniversaire de la nomination du premier ombudsman parlementaire en Suède, le pays qui a lancé le concept. L'institution d'ombudsman a depuis été adoptée par de nombreuses administrations partout dans le monde.

Brian Dickson, ancien juge en chef de la Cour suprême du Canada, a présenté des observations perspicaces, et souvent citées, sur l'élaboration de l'institution d'ombudsman :

des avantages, intervient activement sur le marché et exerce des fonctions de propriétaire, à un degré qui aurait été inconcevable il y a cinquante ans.

Il découle comme effet secondaire de ces changements et de la profusion de commissions, d'organismes et de sociétés publiques nécessaires pour les mettre en œuvre, un risque plus grand de mauvaise administration, d'abus de pouvoir et d'insensibilité bureaucratique. De plus, la croissance d'une structure de gouvernement distante, impersonnelle et professionnalisée a eu tendance à déshumaniser les rapports entre les citoyens et ceux qui les servent. »²

² Dickson, J.C., B.C. Development Corp. c. Friedmann (Ombudsman) [1984] 2 R.C.S. 447; à la page 459

S'exprimant d'un point de vue britannique, le juriste H.W.R. Wade a décrit le rôle important que joue maintenant l'ombudsman au sein des gouvernements :

« Il est essentiel de pourvoir à un examen impartial des plaintes... Toute forme de gouvernement a besoin d'un mécanisme régulier et ordonné qui lui permette de connaître les réactions de ses administrés mécontents et, après une évaluation impartiale, de corriger ce qui peut avoir échoué. Il n'existait rien de tel dans notre système avant 1968 sauf en ce qui concerne des domaines très limités. C'est cependant une nécessité fondamentale dans tout système. C'est parce qu'elle a répondu à ce besoin que la fonction d'ombudsman a soudainement connu une immense popularité, qu'elle s'est répandue dans le monde démocratique... »³

Les gouvernements de partout dans le monde ont reconnu que les contrôles traditionnels sur l'administration des politiques gouvernementales – notamment les pouvoirs législatif, exécutif et juridique – ne sont ni entièrement appropriés pour assurer la surveillance qu'exige une vaste bureaucratie ni entièrement en mesure de le faire. Le juge en chef Dickson souligne bien ce point :

« L'insuffisance de la réponse législative aux plaintes qui découlent des activités quotidiennes du gouvernement n'est pas sérieusement contestée. Les demandes auxquelles ont à faire face les membres des corps législatifs sont telles qu'ils sont naturellement incapables de procéder à un examen

minutieux des rouages de la bureaucratie dans son ensemble. De plus, il leur manque souvent les ressources nécessaires en matière d'enquête pour bien suivre toutes les questions qu'ils choisissent d'étudier.

Les limites des tribunaux sont également bien connues. Un procès peut être long et coûteux. Seuls les cas d'abus administratif les plus graves sont donc susceptibles d'aboutir devant les tribunaux. Ce qui importe encore plus, c'est que dans un très grand nombre de cas il n'y a tout simplement pas de recours en droit. »⁴

Le problème a aussi été exprimé de la façon suivante :

« Des milliers de décisions sont prises chaque jour par les gouvernements ou leurs organismes, et s'il arrive que certaines de ces décisions soient arbitraires, injustifiées, ou inéquitables, il n'y a pas de moyen facile pour le citoyen ordinaire d'obtenir un redressement. »⁵

Voici comment le juge en chef Dickson résume le rôle de l'ombudsman :

« L'ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique. Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du

³ Voir Wade, *Administrative Law* (5^e éd.), pp 73-74

⁴ Affaire *Friedmann*, précitée, à la page 460

⁵ Donald C. Rowat; *An Ombudsman Scheme for Canada* (1962), 28 Can. J. Econ. & Poli. Sc. 543 à la page 543

gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus. L'ombudsman "peut faire la lumière dans des coins sombres, même en dépit de ceux qui préféreraient tirer le rideau..."

D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés.

Bref, les pouvoirs que possède l'ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement. »⁶

utile de rétroaction qui peut les aider à savoir où elles excellent et où elles doivent s'améliorer. L'ombudsman facilite cette rétroaction.

En examinant une plainte de façon impartiale, l'ombudsman détermine si la plainte est valable, et en informe les parties concernées. Dans certains cas, les décisions ou les mesures prises par l'organisation seront considérées comme étant sans faute. Comme l'a indiqué le juge Dickson, le fait d'avoir un tiers impartial qui valide leur travail peut être bénéfique pour le moral des employés.

Lorsqu'une plainte est considérée comme valable, l'ombudsman propose des recommandations de mesures correctives à l'organisation. Celles-ci sont habituellement rendues publiques. Cela a pour but de servir de dialogue utile et productif, lequel peut aider l'organisation à s'améliorer. Si l'organi-

« En tant qu'agent impartial, je ne suis ni un porte-parole des contribuables ni un défenseur de l'ARC. Je serai le défenseur de mes recommandations. »

J. Paul Dubé

L'institution de l'ombudsman a évolué depuis deux siècles et connaît une croissance importante à travers le monde. Néanmoins, le travail des ombudsmans reste méconnu. Les gens ont souvent une idée fausse des pouvoirs de l'ombudsman, considérant le fait qu'il n'a pas l'autorité d'appliquer ses recommandations comme une faiblesse plutôt qu'une force. Au lieu de le considérer comme un partenaire stratégique utile, capable d'offrir une perspective déterminante sur l'efficacité de leurs programmes, les organisations considèrent souvent le personnage comme un adversaire. Même si certaines organisations ne reconnaissent pas ce fait, les plaintes constituent une source

sation choisit de ne pas suivre ces recommandations, elle devra s'expliquer devant le public. Cela permet à l'ombudsman « d'éveiller l'opinion publique dans des causes appropriées⁷ », comme l'a observé le juge Dickson.

En résumé, le travail d'un ombudsman consiste à régler les problèmes administratifs que les tribunaux et le pouvoir législatif ne peuvent régler de manière efficace. L'objectif n'est pas d'attaquer les organisations publiques ou leur personnel, mais bien de les aider à être à leur meilleur.

⁶ Affaire Friedmann, précitée, à la page 461

⁷ Affaire Friedmann, précitée, à la page 463

À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables

À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables

Origine

L'équité est essentielle à un régime fiscal fondé sur l'observation volontaire et l'autocotisation. L'ARC agit dans l'hypothèse que les contribuables sont plus susceptibles d'observer la loi s'ils sont traités de manière équitable et obtiennent les renseignements et les services dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations.

L'ARC interagit avec plus de Canadiens que toute autre organisation gouvernementale au Canada. Chaque année, elle traite quelque 24 millions de déclarations

c'est-à-dire à l'ARC même. Cela voulait dire déposer leur plainte auprès de la même organisation qui avait causé le problème au départ.

Les contribuables, les groupes de gens d'affaires et de professionnels, les associations et les députés demandent depuis longtemps que l'ARC fasse preuve de plus de transparence et de responsabilisation, et qu'elle prenne des mesures pour assurer un meilleur service aux contribuables. En réponse à ces appels à l'action, la Charte des droits du contribuable a été renforcée en 2007 par l'ajout de huit droits en matière

Définition du contribuable

Le « contribuable » est toute personne qui, en vertu de la législation fiscale, est redevable d'un impôt ou d'une taxe, peut recevoir une somme à titre de prestation ou reçoit un service fourni par l'Agence du revenu du Canada.

Décret du conseil - P.C. 2007-0828

de revenus des particuliers et 1,6 million de déclarations de revenus des sociétés. Elle administre également les prestations de près de 11 millions de Canadiens. Même si l'ARC affichait un taux de satisfaction de 99,9% pour ces 36 millions de transactions, il y aurait tout de même une possibilité de 36 000 plaintes sur la façon dont les contribuables ont été servis ou traités.

Les contribuables ne s'attendent pas à ce que l'ARC soit parfaite. Cependant, ils veulent qu'elle règle les choses qui tournent mal. Il n'y a pas si longtemps, les contribuables et les bénéficiaires de prestations qui estimaient ne pas avoir reçu un service professionnel ou un traitement équitable de la part de l'ARC n'avaient qu'un endroit où déposer une plainte,

de service. Ces ajouts avaient pour but de rendre l'ARC plus redevable en s'assurant que les contribuables soient traités de façon équitable et qu'ils obtiennent de la part de l'ARC les services, les conseils et les renseignements de qualité dont ils ont besoin.

Cependant, les droits n'accordent pas beaucoup de protection sans mesures de sensibilisation, de surveillance et de recours. Pendant de nombreuses années, divers intervenants ont proposé l'idée de l'ombudsman pour surveiller les services aux contribuables offerts par l'ARC. En décembre 2006, après avoir entendu des témoignages et des présentations d'un éventail d'intervenants, comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le

ministre du Revenu national, le Comité permanent des finances de la Chambre des communes a recommandé la nomination d'un ombudsman pour améliorer le service et le traitement que l'ARC offre aux contribuables. Le premier ombudsman des contribuables du Canada, J. Paul Dubé, a été nommé en février 2008.

Mandat

L'ombudsman a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner le ministre du Revenu national sur toute question relative aux services fournis aux contribuables par l'ARC. Dans le cadre de son mandat, il doit accomplir ce qui suit :

- Offrir un système impartial, indépendant et efficace de traitement des plaintes des contribuables liées au service ou au traitement offert par l'ARC.
- Déterminer et examiner les enjeux systémiques et naissants liés au service qui se rapportent aux programmes et aux processus de l'ARC, et faire des recommandations visant des améliorations ou des mesures correctives directement au ministre du Revenu national.
- Faciliter l'accès des contribuables à l'ARC.
- Faire connaître la Charte des droits du contribuable et le rôle de l'ombudsman des contribuables.

Il y a, bien sûr, des limites à ce que l'ombudsman peut faire. L'ombudsman ne peut pas examiner des questions qui ont été soulevées avant février 2007, à moins que le ministre le lui demande. L'ombudsman n'a pas pour mandat d'examiner les décisions judiciaires ou les affaires devant les tribunaux. L'ombudsman ne peut pas non plus examiner l'application ou l'exécution des lois relatives aux programmes de l'ARC, à moins qu'elles ne soient liées à des questions de service.

Autrement dit, l'ombudsman n'est pas une cour de l'impôt et ne traite pas les différends qui concernent strictement les montants d'impôt payables au gouvernement.

La Charte des droits du contribuable

L'ombudsman des contribuables a la responsabilité de veiller à ce que l'ARC respecte les droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Ce document réunit 15 droits qui régissent la relation entre les contribuables et l'ARC. Sept d'entre eux traitent plus particulièrement de l'application des lois et des politiques fiscales de l'ARC et ne relèvent donc pas du mandat de l'ombudsman.

Il y a donc huit droits pour lesquels les contribuables ont droit à des normes de service et d'équité appropriées dans leurs interactions avec l'ARC. Voilà des questions auxquelles l'ombudsman des contribuables doit répondre en examinant les plaintes déposées par des Canadiens qui estiment que leurs droits en matière de service n'ont pas été respectés. Ces huit droits sont résumés ci-dessous.



« Il est rassurant de constater que nous pouvons aussi avoir recours au service de votre équipe pour faciliter les relations entre les contribuables et l'Agence du revenu du Canada ».

Lettre de monsieur Lessard, Député (Chambly-Borduas) à M. Dubé

« La création du poste signifie que les Canadiens ont maintenant quelqu'un d'indépendant et d'impartial, à l'extérieur de l'ARC, en mesure de faire respecter les droits en matière de service, d'examiner les plaintes et de régler les problèmes systémiques ».

Article paru sur le site Web de madame Carol Hughes, Députée
(Algoma—Manitoulin—Kapusksing), le 8 juin 2009

Les contribuables ont :

- le droit d'être traités de façon professionnelle, courtoise et équitable;
- le droit d'obtenir de la part 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 des 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'application 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 service et qu'elle en rende compte chaque année;
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC les mette en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux, en temps opportun;
- le droit d'être représentés par la personne de leur choix.

Toutes les évaluations du professionnalisme et de l'équité de l'ARC, que ce soit dans le cadre des plaintes individuelles ou des enjeux systémiques, s'appuient sur les critères énoncés dans ces huit droits. Ils constituent le fondement de toutes les enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman des contribuables.

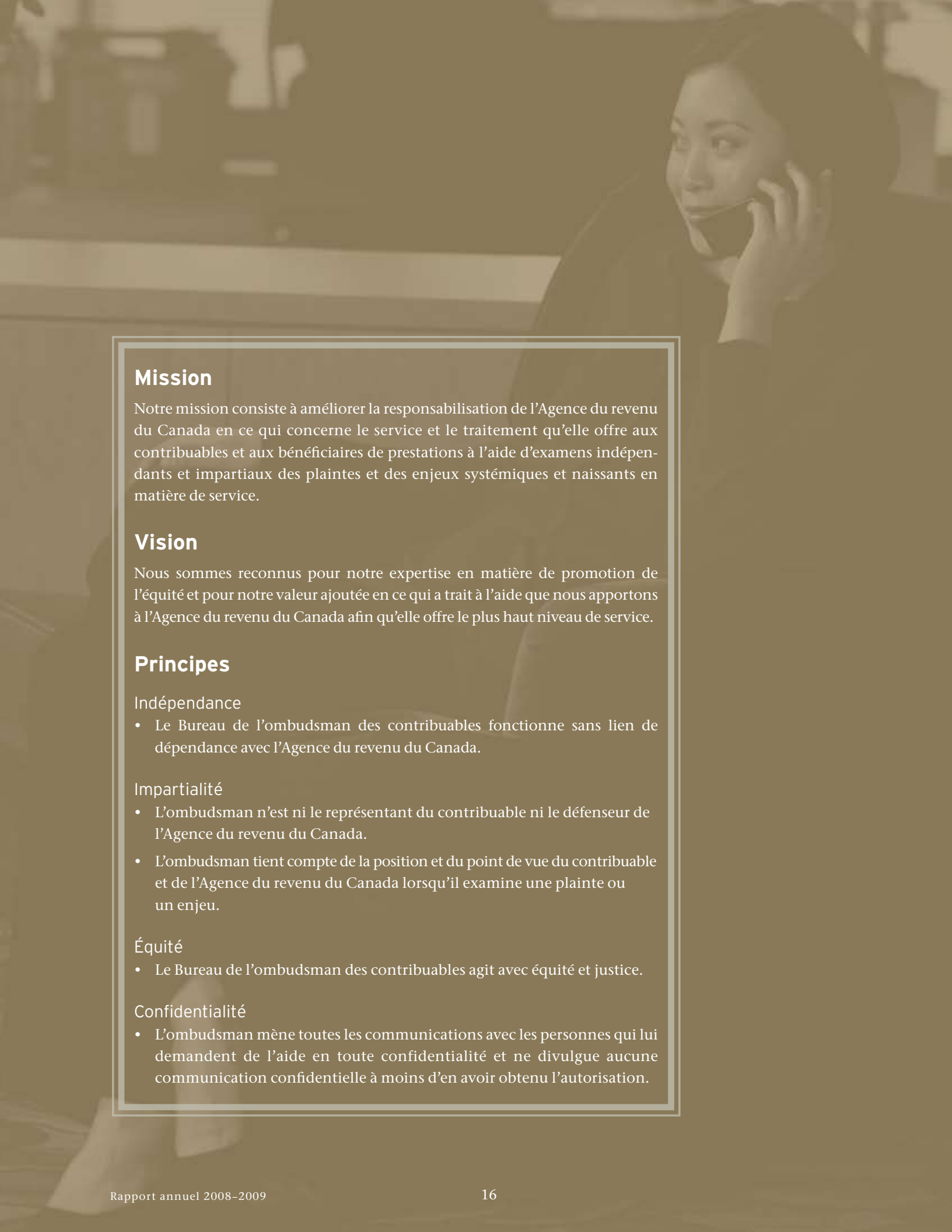
L'organisation

Les activités du Bureau de l'ombudsman des contribuables sont menées par trois unités travaillant de concert.

L'**Unité des opérations** comprend les équipes des arrivages, des examens individuels et des enquêtes systémiques. Ses membres ont la responsabilité d'évaluer, de traiter et d'enquêter sur les plaintes, de donner des renseignements et des orientations, d'enquêter sur les enjeux systémiques et de recommander des solutions aux problèmes.

L'**Unité des communications** offre des conseils stratégiques en ce qui a trait aux activités de communication du Bureau, comme les relations avec les médias, les affaires parlementaires et la visibilité auprès du public. Les membres de l'équipe effectuent la surveillance et l'analyse de la couverture médiatique, mènent des sondages sur l'opinion publique et planifient les publications et les événements spéciaux. Cette équipe gère également le site Web du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

L'**Unité des services d'entreprise** offre des conseils et des services organisationnels intégrés. Les membres de l'équipe ont la responsabilité de la planification organisationnelle, de l'assurance de la qualité, de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, de la gestion de l'information, de la passation des marchés et de la technologie de l'information.



Mission

Notre mission consiste à améliorer la responsabilisation de l'Agence du revenu du Canada en ce qui concerne le service et le traitement qu'elle offre aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations à l'aide d'examins indépendants et impartiaux des plaintes et des enjeux systémiques et naissants en matière de service.

Vision

Nous sommes reconnus pour notre expertise en matière de promotion de l'équité et pour notre valeur ajoutée en ce qui a trait à l'aide que nous apportons à l'Agence du revenu du Canada afin qu'elle offre le plus haut niveau de service.

Principes

Indépendance

- Le Bureau de l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'Agence du revenu du Canada.

Impartialité

- L'ombudsman n'est ni le représentant du contribuable ni le défenseur de l'Agence du revenu du Canada.
- L'ombudsman tient compte de la position et du point de vue du contribuable et de l'Agence du revenu du Canada lorsqu'il examine une plainte ou un enjeu.

Équité

- Le Bureau de l'ombudsman des contribuables agit avec équité et justice.

Confidentialité

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

Notre premier exercice

Notre premier exercice

Infrastructure

Malgré des volumes d'arrivages qui ont dépassé nos prévisions et les défis liés à l'établissement de l'infrastructure de notre Bureau, nous avons été en mesure d'atteindre nos objectifs pour le premier exercice de fonctionnement.

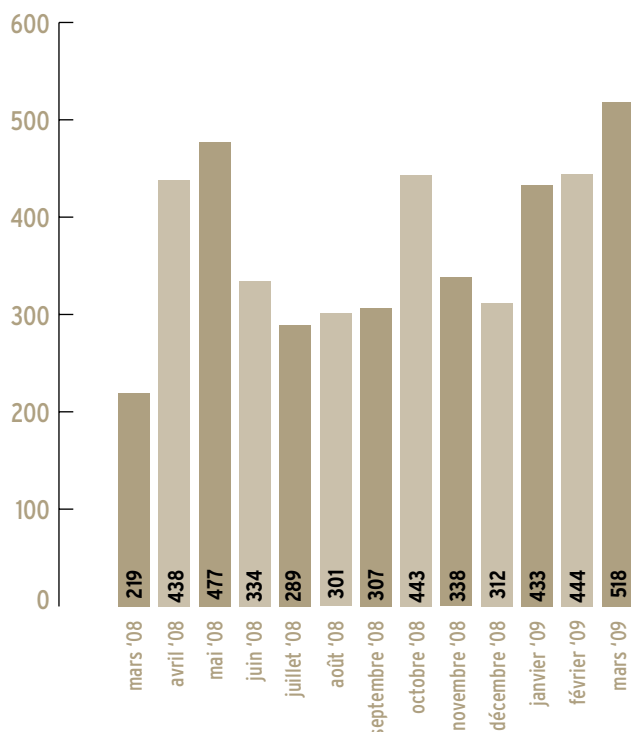
Réalisations de la première année

Objectifs pour 2008-2009	Réalisations de 2008-2009
Élaborer un plan des ressources humaines et de commencer la dotation des postes	• Déterminé les besoins en dotation et les niveaux de classification appropriés • Établi la structure organisationnelle • Élaboré les descriptions de travail et les profils de compétence d'emploi • Mené la dotation initiale
Élaborer des procédures et protocoles opérationnels	• Établi les procédures pour la réception des plaintes individuelles et des demandes de renseignements, pour la tenue des enquêtes et pour la préparation des rapports sur les constatations • Mis en place les procédures pour la détermination et l'examen des enjeux systémiques • Élaboré le plan de continuité des activités • Négocié avec l'ARC un protocole d'entente pour l'échange de renseignements
Procurer un système approprié pour le suivi de cas et le stockage d'information	• Négocié le contrat avec l'ombudsman provincial de la Colombie-Britannique pour l'achat de son Système de suivi des cas (SSC) • Modifications commandées à SSC pour répondre aux besoins particuliers du Bureau de l'ombudsman des contribuables
Élaborer un plan de communications et une stratégie de visibilité	• Élaboré des produits de communications tels la signature organisationnelle, les dépliants, les livrets et les affiches • Lancé la tournée nationale de visibilité pour faire connaître l'ombudsman des contribuables et la Charte des droits du contribuable • Production d'un rapport intérimaire
Fournir la formation continue et l'éducation à la gestion et au personnel	• La gestion et le personnel ont reçu la formation d'ombudsman et d'enquête • Élaboré et mis en œuvre la formation interne pour les agents d'arrivage et les agents à l'examen

Plaintes et demandes de renseignements

Les Canadiens ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables pour des raisons et des besoins bien différents. Nous offrons une aide utile, même lorsqu'il ne s'agit pas d'une plainte. Nous aidons souvent les contribuables en les informant de leurs droits, en présentant une demande d'aide à l'ARC en leur nom ou en les aidant à accéder aux mécanismes de recours de l'ARC, comme la Direction générale des appels.

Nombre total de plaintes, de requêtes et de demandes de renseignements



Lorsque les contribuables nous informent d'un problème qui relève de notre mandat, nous cherchons toujours à régler le problème au plus bas niveau possible et le plus rapidement possible. Cela peut vouloir dire demander à l'ARC de fournir des renseignements ou de l'aide que le contribuable n'a pas été en mesure d'obtenir. Il peut s'agir d'un échange de renseignements avec l'ARC qui l'amène à reformuler sa position relativement à un contribuable en particulier. Cependant, si le contribuable n'est pas en mesure d'obtenir un règlement rapide et simple avec l'ARC, nous lancerons une enquête sur la plainte.

Examens individuels

Pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu près de 5 000 requêtes, plaintes et demandes d'aide provenant des contribuables ou de leurs représentants. Plusieurs de ces appels et télécopies étaient de simples demandes de renseignements ou des plaintes ne relevant pas de notre mandat.

Certaines questions ont été réglées en fournissant au contribuable des renseignements ou des explications concernant ses droits alors que d'autres ont été référées à l'ARC ou à un autre ministère du gouvernement.

Dans le cadre de ces contacts, nous avons ouvert 1 038 dossiers afin de procéder à un examen plus détaillé.

Voici les chiffres spécifiques relativement à notre équipe à l'examen :

- 4 853 requêtes, demandes de renseignements et plaintes reçues
- 1 038 dossiers ouverts
- 954 dossiers fermés

Certaines plaintes ont été rejetées très tôt à l'étape de l'examen : par exemple, si la nature et la portée de la plainte du contribuable n'étaient pas explicites, une analyse était requise en vue de déterminer si la plainte était hors du champ de notre mandat.

- 422 dossiers ont été fermés sans examen (renvois aux Plaintes liées au service de l'ARC en vue du premier niveau de recours à l'égard d'une plainte, dossier fermé en raison du comportement abusif du contribuable envers le personnel, renvois aux processus des Appels ou de la Cour de l'impôt parce que la plainte ne relevait pas de notre mandat, retrait de la plainte suite à l'explication des droits du contribuable ou du processus de plainte, etc.)
- 532 plaintes ont donné lieu à une enquête (160 demandes de renseignements et 91 demandes d'aide auprès de l'ARC, 281 examens ont eu comme résultat de maintenir la mesure initiale de l'ARC sans qu'une consultation en vue d'obtenir les commentaires de l'ARC ne soit nécessaire)
- 84 dossiers ont été reportés au prochain exercice financier

Notre intervention dans plusieurs cas a mené à diverses mesures correctives de la part de l'ARC, notamment des excuses aux contribuables, la libération de comptes bancaires saisis, le paiement des prestations ou l'envoi de remboursements ainsi que des modifications aux politiques et procédures de l'ARC.

Les trois premiers des exemples qui suivent ont été publiés dans notre rapport intérimaire et sont mis en évidence ici parce qu'il s'agit d'exemples très révélateurs du type d'enjeux que nous avons traités au cours de notre première année.

Présentation de cas

La prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et une mère célibataire (n° 1)

Une mère célibataire qui dépendait de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour joindre les deux bouts a vu ses prestations être suspendues par l'ARC. L'ARC avait demandé à la contribuable de fournir des preuves confirmant que ses enfants étaient nés au Canada. Des lettres de personnes qui connaissent la famille, y compris du médecin qui a mis au monde les bébés, n'ont pas été jugées acceptables par l'ARC. Le différend a duré pendant plusieurs mois et la mère risquait la saisie de sa résidence. Elle a déposé une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables, qui a examiné le dossier. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, la contribuable a reçu un paiement rétroactif de 38 000 \$ en PFCE et a pu conserver sa résidence.

La PFCE et une mère célibataire (n° 2)

Une femme travaillant au salaire minimum, et qui dépendait des crédits d'impôt, s'est séparée de son conjoint de fait en mars 2006. Dans sa demande pour obtenir un montant majoré de la PFCE et des autres suppléments d'allocation familiale, elle a informé l'ARC du changement de son état civil. En 2008, l'ARC a demandé la preuve de son état civil. La femme 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 à son nom, le numéro de téléphone de son ex-conjoint ainsi qu'une lettre de la mère de son exconjoint affirmant que ce dernier habitait avec sa mère. L'ARC n'a pas accepté ces documents comme preuve du changement d'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 d'état civil de la femme et lui a versé un paiement de 1 500 \$.

Le besoin d'équité dans des circonstances exceptionnelles

Un homme atteint d'une tumeur inopérable au cerveau a perdu un grand nombre de ses dossiers d'impôt dans l'incendie de sa maison en 2005. Parce qu'il n'a pas produit ses déclarations à temps, on lui a imposé des pénalités et des intérêts sur son compte d'impôt sur le revenu des particuliers ainsi que sur son compte de la taxe sur les produits et services (TPS). Il a présenté une demande d'allègement pour les contribuables en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, demandant d'être exonéré des pénalités et des

L'ombudsman obtient une entente de paiement réalisable au moyen de la médiation

Une femme qui avait fait l'objet d'une vérification s'opposait aux conclusions de la vérification, déclarant qu'elle avait été imposée sur un revenu qu'elle n'avait jamais reçu. Elle a tenté à plusieurs reprises de convaincre l'ARC que les résultats de la vérification étaient incorrects. L'ARC a imposé des pénalités et des intérêts sur le montant ayant fait l'objet d'une cotisation. Malgré les protestations de la contribuable à l'effet que le montant payable était à la fois incorrect et au-delà de sa capacité de payer, l'ARC a entrepris des

Le plus mécontent de vos clients représente votre plus grande source d'apprentissage.

Bill Gates

intérêts en raison des circonstances exceptionnelles et des épreuves qui l'ont mené à la présente situation. Les demandes d'allègement ayant trait à l'impôt sur le revenu et à la TPS ont été traitées par deux bureaux des services fiscaux différents. Bien que les mêmes éléments de preuve aient été examinés par les deux bureaux, un d'entre eux a accordé l'allègement et l'autre, non. L'ombudsman a examiné le dossier et a questionné 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 a annulé les pénalités et les intérêts sur les deux comptes.

mesures de recouvrement contre elle. La contribuable affirmait que la situation stressante, qui durait depuis près d'une décennie, nuisait à sa santé. Notre examen a conclu que la femme aurait beaucoup de difficultés à payer la dette même si le montant établi était correct. Nous avons organisé une rencontre entre la contribuable et les représentants de l'ARC afin d'expliquer les résultats de la vérification en détail et ensuite de mettre en place une entente de paiement réalisable. La contribuable a été soulagée de comprendre enfin sa situation fiscale et d'avoir une entente de paiement qui n'entraînerait pas de difficultés financières.



Monsieur J. Paul Dubé, ombudsman des contribuables présente son rapport intérimaire à l'honorable Jean-Pierre Blackburn, ministre du Revenu national.

« L'équité n'est pas une orientation. Il s'agit d'une compétence professionnelle qui doit être développée et pratiquée. »

Brit Hume

Communication ambiguë

En 2008, une femme reçoit une lettre intitulée « Avis de payer une créance en souffrance ». On y indique qu'un remboursement d'impôt de 2007 serait retenu et appliqué à un solde payable à une « créance sur sa Majesté ». L'en-tête de la lettre indiquait « Gouvernement du Canada », mais pas le ministère ou l'organisme ni les coordonnées pour les demandes de renseignements. Un numéro sans frais acheminait la contribuable au ministère du Revenu de l'Ontario, mais personne n'était en mesure de lui donner des renseignements sur la créance. La contribuable a été référée à plusieurs ministères et organismes, mais personne ne pouvait lui dire d'où provenait la lettre ni pourquoi la créance était demandée. Finalement, le député de la circonscription de la contribuable l'a référée à l'ombudsman. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a facilité les discussions entre l'ARC et le ministère du Revenu de l'Ontario et on a découvert que l'ARC recouvrait le montant pour le compte d'un programme provincial. La correspondance n'indiquait pas clairement ce fait, et on a fini par déterminer que cette contribuable n'aurait pas dû se trouver dans la base de données du recouvrement. En raison de notre intervention, son nom a été retiré et son remboursement lui a été envoyé.

Bon paiement, mauvais compte

Plusieurs contribuables se sont plaints que leurs paiements à l'ARC étaient appliqués aux mauvais comptes (les entreprises ont habituellement plusieurs comptes à l'ARC : un compte pour la TPS, un compte pour les retenues à la source et un compte pour chaque type d'impôt dû). Dans un cas, un contribuable qui participait au Programme des divulgations volontaires (au moyen duquel les contribuables déclarent un revenu non déclaré auparavant en vertu d'une

amnistie restreinte) a vu les pénalités et les intérêts être annulés sur un compte de TPS. Il a soumis un paiement pour le solde dû, mais le paiement a été appliqué à un autre compte. Le contribuable n'a pas réussi à savoir de l'ARC où son paiement avait été appliqué et son compte bancaire a été saisi. Il s'est plaint d'avoir été transféré d'un agent de recouvrement à un autre alors qu'il tentait en vain de découvrir ce qui était arrivé à son paiement. Notre enquête a révélé que même si l'annulation des pénalités et des intérêts avait été approuvée par le Programme des divulgations volontaires, elle n'avait pas été appliquée à son compte. De plus, le paiement de la TPS avait été appliqué à un compte de TPS antérieur plutôt qu'au compte courant. L'ARC a annulé les pénalités et les intérêts. Notre intervention a mis fin à une rude épreuve que le contribuable décrit comme stressante et troublante.

Les mesures d'intervention de l'ombudsman mènent à un remboursement

L'ARC saisit les actions appartenant à un contribuable et l'informe que, si sa créance fiscale n'est pas payée dans un délai de 30 jours, les actions seraient vendues. Le contribuable a déclaré qu'il lui serait impossible de se conformer aux exigences de l'ARC. Il a demandé un relevé de compte, mais l'ARC ne lui a pas fait parvenir en temps opportun. Le contribuable a aussi été dans l'impossibilité de joindre le gestionnaire du recouvrement responsable de son dossier. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le contribuable a obtenu les renseignements dont il avait besoin et on a déterminé qu'il avait droit à un remboursement de 8 300 \$.

Résumé

Cette présentation de cas illustre bien comment le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été en mesure d'aider de différentes façons les Canadiens à régler leurs problèmes liés au service avec l'ARC. Elle démontre aussi l'utilité de la rétroaction fournie à l'ARC par le Bureau de l'ombudsman des contribuables. Lorsque ces deux organisations entretiennent un dialogue productif, l'ARC et les contribuables en bénéficient.

Enjeux systémiques

C'est toujours satisfaisant lorsque notre intervention dans un conflit entre un contribuable et l'ARC mène à la résolution du problème. (C'est sans doute un grand soulagement pour le contribuable aussi.) Toutefois, beaucoup de plaintes liées au service sont moins attribuables à une erreur unique ou à un mauvais jugement qu'à un enjeu sous-jacent qui fera en sorte que le problème se reproduira s'il n'est pas corrigé. Si nous réglons seulement des plaintes individuelles de manière isolée, sans examiner les politiques et les procédures qui les ont entraînées, nous manquerions l'occasion de cerner des problèmes qui peuvent toucher beaucoup d'autres contribuables.

C'est pourquoi le décret confère à l'ombudsman le mandat suivant :

- 4(2)b) cerner et examiner tout enjeu nouveau et d'ordre systémique qui concerne les services et qui a une incidence négative sur les contribuables.

L'objectif consiste à cerner les problèmes liés au service et à l'équité qui pourraient avoir une incidence négative sur un grand nombre de contribuables et à aider à les corriger, et ce, le plus rapidement possible. Nous n'attendons pas d'avoir reçu des centaines de plaintes au sujet d'un enjeu avant de décider qu'il mérite une enquête d'ordre systémique. Les intervenants veulent connaître les problèmes avant qu'ils ne s'intensifient, et notre intervention a pour but d'empêcher cette intensification. C'est pourquoi le décret stipule que :

- 6(2) L'ombudsman peut aussi procéder à un examen de sa propre initiative ou sur réception de toute demande d'examen présentée par un contribuable ou son représentant.

Définir les enjeux systémiques

L'ARC définit elle-même un enjeu systémique comme un enjeu qui « a la possibilité de se répéter et d'engendrer des plaintes s'il n'est pas cerné et réglé de façon appropriée. Il englobe tous les gens, les procédures, les méthodes de travail et les systèmes informatiques utilisés pour mener nos activités ».

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a adopté cette définition.



M. Dubé accorde une entrevue sur CBC Radio One 91,5 FM.

« Les droits ne peuvent offrir une protection maximale si on ne les connaît pas. »

J. Paul Dubé

Cerner les enjeux systémiques

Pour être en mesure de fournir les recommandations les plus efficaces le plus rapidement possible, nous avons adopté une approche proactive pour cerner les enjeux systémiques. Dans le cadre de nos rapports avec les contribuables et de nos consultations auprès des professionnels de l'impôt, des représentants élus, des associations et des groupes d'intérêt, plusieurs enjeux portant sur la façon dont l'ARC sert les Canadiens ont été portés à notre attention. L'ombudsman peut entendre parler d'enjeux de la part de personnes ou de groupes qui ne porteraient jamais de telles questions à l'attention de l'ARC.

Nous pouvons lancer une enquête systémique de notre propre initiative (voir le paragraphe 6(2) du décret), sans plainte antérieure, s'il nous semble qu'un enjeu risque d'avoir une incidence négative sur les contribuables. Cependant, nous devons respecter notre mandat : nous ne pouvons examiner les enjeux issus de l'application ou de l'exécution des lois relatives aux programmes de l'ARC que s'ils sont liés à des questions de service.

Le Bureau annoncera bientôt ses enquêtes systémiques sur son site Web. Nous invitons les contribuables, les professionnels de l'impôt et toute personne ayant des renseignements ou des plaintes au sujet des enjeux systémiques possibles à communiquer avec nous.

Recherche sur les enjeux systémiques

Après avoir déterminé qu'un enjeu est systémique, nous en établissons la nature et la portée. Nous commençons par recueillir des renseignements à partir des systèmes de l'ARC et de sources accessibles au public. Les renseignements supplémentaires dont nous avons besoin sont obtenus à l'aide de demandes auprès de l'ARC.

Nous n'arrivons pas à la conclusion qu'il s'agit d'un problème systémique avant d'avoir terminé notre recherche. Nous ne formulons pas d'opinion sur la validité d'une plainte et n'arrivons pas à une conclusion sur un enjeu avant de l'avoir analysé en profondeur. Il se peut que l'ARC ait un motif valable pour utiliser une méthode particulière, ou l'activité faisant l'objet de la plainte peut n'avoir lieu que dans des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par contre, il se peut qu'une des activités, politiques ou procédures administratives de l'ARC ait une incidence négative sur les contribuables et qu'elle doive être corrigée dès que possible.

Ce n'est qu'après avoir achevé notre analyse et conclu qu'il existe réellement un problème systémique que nous présentons une recommandation de mesure corrective.

Enjeux cernés

Voici un sommaire de certains enjeux systémiques que nous avons cernés à ce jour. Ils se trouvent à différentes étapes de recherche et d'analyse. Chaque examen des décisions, des activités et des procédures de l'ARC tient compte des droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable et de leur respect ou non.

Le droit d'être traité de façon équitable

Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)

Un changement à la situation familiale peut avoir une incidence sur l'admissibilité à la PFCE. Cet examen déterminera si l'ARC sert bien les bénéficiaires de prestations et administre le programme de la PFCE de façon équitable. Nous avons reçu des plaintes de mères célibataires qui ont vu leurs versements de la PFCE être interrompus et la preuve documentaire de leur situation familiale rejetée. Les plaignants affirment qu'il ne semble pas y avoir de lignes directrices claires sur le type de preuve exigée par l'ARC pour vérifier un changement à la situation familiale.

Le droit à un service professionnel

Attribution des paiements

Les entreprises et les particuliers se sont plaints d'une mauvaise attribution des paiements. Même si des directives (sous forme de pièce de versement ou autres instructions écrites) étaient jointes aux paiements faits par chèque, certains de ces paiements ont été appliqués aux mauvais comptes, aux mauvais mois ou à de mauvaises années d'imposition.

Le droit d'obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

Politique de l'ARC sur l'accès aux documents de travail des professionnels

L'une des plaintes les plus courantes de la part des professionnels de l'impôt est que l'ARC leur demande parfois les notes, les ébauches et autres « documents de travail » préparés pour leurs clients. Il y a plusieurs années, l'ARC a entrepris un processus de consultation lié à l'examen et à la modification de sa politique d'acquisition de renseignements des contribuables, des inscrits et des tiers. Les plaignants affirment que l'ARC a promis qu'une politique modifiée serait bientôt publiée, mais elle n'a pas encore été mise au point, et les renseignements sur sa mise en œuvre ne sont pas connus. Nous nous pencherons sur la rapidité et l'exactitude des communications de l'ARC à ce sujet.

Résumé

Grâce aux enquêtes sur les enjeux systémiques et à la diffusion de leurs conclusions, le Bureau de l'ombudsman des contribuables fournira une rétroaction précieuse à l'ARC, laquelle lui permettra de savoir où elle excelle et où elle doit s'améliorer.

Communications et visibilité

Si le Bureau de l'ombudsman des contribuables doit jouer un rôle actif pour aider les Canadiens à recevoir les meilleurs services possible de la part de l'ARC, nous devons mieux les informer de leurs droits en tant que contribuables. Établir une relation reposant sur la crédibilité, la compréhension et la confiance envers l'ARC est également essentiel à notre succès. Nous consacrons beaucoup de temps et d'effort pour voir à ce que les communications avec tous nos intervenants soient efficaces.

Les objectifs de nos activités de visibilité pour la période visée par ce rapport étaient de se faire connaître des contribuables et des bénéficiaires de prestations, et d'obtenir le point de vue des intervenants, comme les associations de professionnels de l'impôt, les groupes d'intérêt, les parlementaires, les associations de citoyens et les employés de l'ARC. Tous ont été invités à partager leurs expériences liées aux services offerts par l'ARC.

La tournée nationale de visibilité, lancée en décembre 2008, a permis à l'ombudsman de commencer à rencontrer des intervenants à Toronto, Vancouver et Calgary. Elle se poursuivra au cours du prochain exercice. C'est une façon idéale d'accroître notre visibilité

et d'établir des relations, ainsi qu'un moyen extrêmement efficace d'obtenir des points de vue sur les enjeux systémiques et les tendances qui caractérisent la relation entre les contribuables et l'ARC.

Parmi les autres activités de visibilité, on compte les entrevues avec les médias, les événements de sensibilisation du public, des présentations dans le cadre de conférences et des allocutions au sujet du rôle de l'ombudsman. Ces événements nous ont donné la possibilité d'accroître la visibilité du Bureau et de créer des partenariats mutuellement avantageux avec les intervenants.

Les entrevues accordées aux médias pour cette période de rapport ont donné lieu à la parution de 45 articles et à la diffusion de 45 entrevues pour lesquelles 1,977,053 Canadiens ont pu être rejoints.

Au cours de la première année de fonctionnement, notre site Web a reçu 82 690 visites, une moyenne de 226 visites par jour. Le site propose des renseignements utiles au sujet de notre organisation; nous sommes en train de l'améliorer afin d'en faire une ressource plus interactive pour les intervenants.

Regard vers l'avenir

Regard vers l'avenir

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a plusieurs objectifs opérationnels pour l'exercice à venir. Voici certaines de nos priorités.

Enjeux systémiques

L'ombudsman continuera d'aider l'ARC en cernant les enjeux systémiques qui ont une incidence négative sur les contribuables et en faisant des recommandations sur les façons de régler ces problèmes. Nous avons déjà cerné plusieurs enjeux et une équipe d'agents d'examen a été affectée à la recherche et à l'analyse. L'ombudsman publiera ses constatations sur les enjeux systémiques dans des rapports spéciaux.

Recherche sur l'opinion publique

Étant donné que nous nous demandons si le nombre de plaintes traduit bien le degré de satisfaction des contribuables à l'égard de l'ARC, nous avons commandé une recherche sur l'opinion publique afin d'examiner les facteurs qui peuvent avoir une incidence sur les plaintes. Y a-t-il une hésitation à se plaindre de l'ARC? Dans l'affirmative, pourquoi les contribuables hésitent-ils à se faire entendre? Voilà le type de questions auxquelles nous espérons obtenir des réponses en interrogeant les Canadiens.

Comité consultatif de l'ombudsman

L'un des moyens les plus efficaces de connaître les tendances en ce qui a trait à la relation entre les contribuables et l'ARC est de consulter les personnes qui ont une connaissance directe de cette relation. C'est à cette fin que nous mettrons sur pied le Comité consultatif de l'ombudsman.

Ce comité fournira des conseils continus à l'ombudsman en l'aidant à cerner les enjeux systémiques possibles liés à son mandat et à évaluer

l'efficacité des outils de visibilité, y compris les messages clés liés à son mandat.

Le comité consultatif sera formé d'au plus une douzaine de bénévoles provenant de partout au Canada. Ils seront sélectionnés par l'ombudsman pour un mandat de deux ans. Les membres seront sélectionnés parmi divers groupes de professionnels et d'intervenants en fonction de leur capacité à donner des conseils sur les enjeux et une rétroaction sur les stratégies.

Visibilité

L'ombudsman a accepté des invitations à titre de conférencier de plusieurs organisations dans le cadre de conférences et de séminaires pour l'exercice à venir. De telles présentations et consultations auprès d'associations professionnelles sont au nombre de nos efforts soutenus en vue de faire connaître la Charte des droits du contribuable et de démontrer les avantages que procure le Bureau à tous les intervenants du régime fiscal. L'ombudsman espère aussi recevoir des renseignements de la part des professionnels de l'impôt qui traitent régulièrement avec l'ARC.

Mot de la fin

Au Bureau de l'ombudsman des contribuables, nous sommes à bâtir une organisation utile, une organisation qui a déjà procuré des avantages aux intervenants tels les contribuables, l'ARC, le ministre du Revenu national et les professionnels de l'impôt. Nous avons déjà beaucoup changé le cours des choses dans la vie d'un grand nombre de Canadiens. Nous avons aidé l'ARC à améliorer sa responsabilisation et ses services aux contribuables. Notre organisation est, de toute évidence, une organisation absolument nécessaire, et nous continuerons de travailler en vue d'en maximiser le potentiel dans les années à venir.

Même si, en général, le personnel de l'ARC qui administre les programmes de plaintes liées au service fait preuve de professionnalisme, un grand nombre de contribuables que nous avons aidés n'avaient pas réussi à régler eux-mêmes un conflit avec l'ARC. De plus, puisque nous sommes au courant d'enjeux qui peuvent ne pas avoir été portés à l'attention de l'ARC, nous occupons une position unique pour mener des recherches et présenter des rapports sur des questions liées à la responsabilisation de l'ARC et à ses services aux Canadiens.

Des contribuables, des professionnels de l'impôt, des parlementaires, des gens d'affaires et des groupes d'intérêt de tout le pays nous ont tous dit qu'ils étaient heureux qu'il y ait enfin un ombudsman indépendant pour surveiller l'ARC. C'est de toute évidence ce que veulent les Canadiens.

Nos observations à ce jour sont que l'ARC sert bien les Canadiens la plupart du temps, mais pas toujours. L'ARC traite les contribuables de façon équitable la plupart du temps, mais pas toujours. L'ARC fait très bien beaucoup de choses, mais pas toutes. Lorsqu'une organisation aussi puissante que l'ARC fait un faux pas dans son traitement à l'égard d'un contribuable, les conséquences, comme l'annulation des prestations, la saisie de comptes bancaires ou l'imposition de pénalités et d'intérêts, peuvent être accablantes pour cette entreprise ou ce particulier.

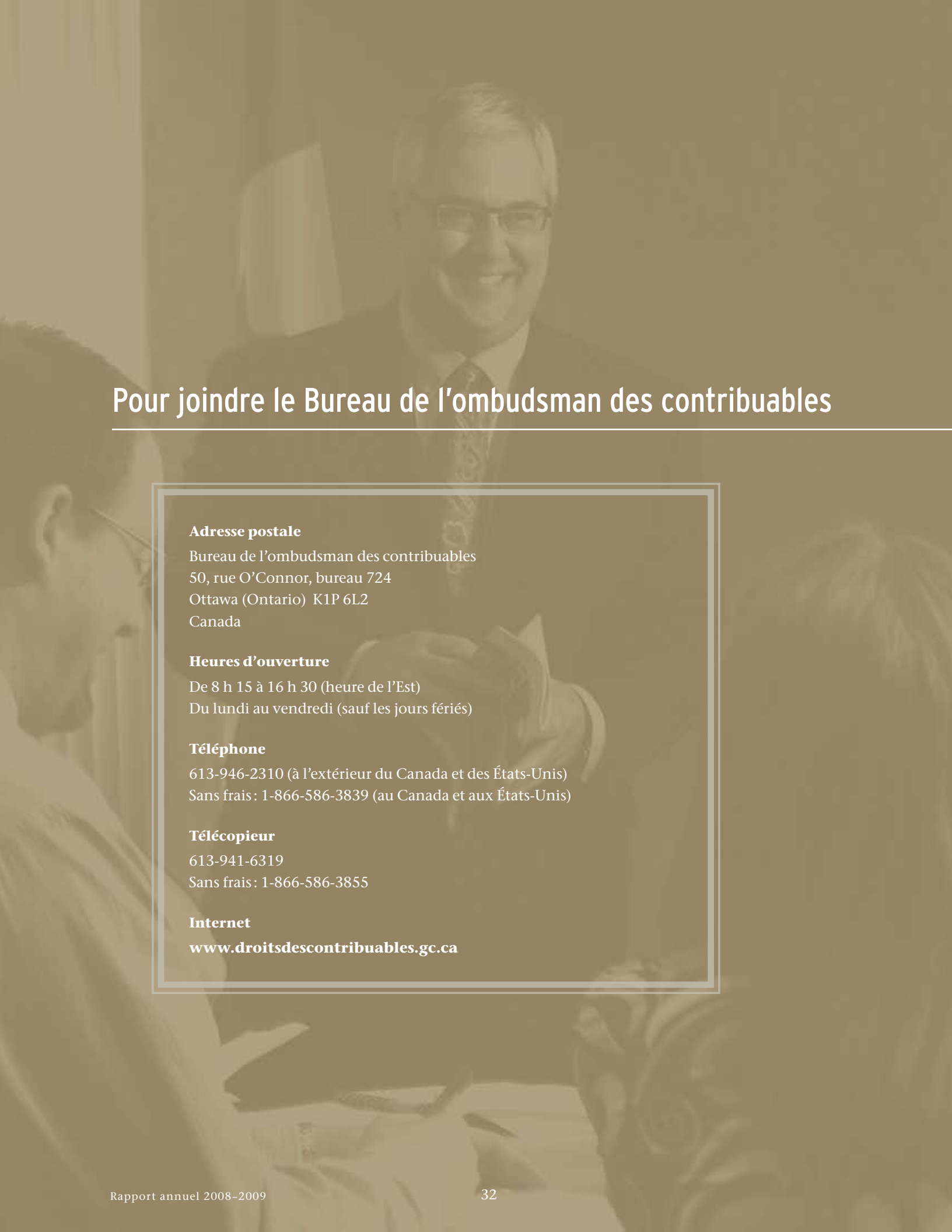
Lorsqu'on évalue la responsabilité d'une organisation gouvernementale, il est important de se rappeler l'objectif déjà mentionné par l'ombudsman de l'Ontario, André Marin :

« Lorsqu'on parle de responsabilisation, on ne cherche pas à démolir ou à gêner les fonctionnaires du gouvernement. Il s'agit de maintenir les fonctionnaires du gouvernement aux normes les plus élevées que nous croyons qu'ils puissent atteindre, et d'avoir confiance que le gouvernement, dans son ensemble, est en mesure de servir le bien public. Il s'agit de refuser la complaisance et de se rappeler que l'« état administratif » n'est pas une machine, ce sont des personnes. »⁸

Tout comme l'« état administratif », l'ARC n'est pas une machine; c'est un groupe de personnes. La majorité des personnes avec qui nous traitons à l'ARC sont très compétentes, dévouées et professionnelles. Nous croyons qu'elles sont capables d'atteindre les normes les plus élevées et de servir le bien public. Cependant, nous croyons aussi que nous avons un rôle essentiel à jouer pour les aider à miser sur leurs forces et à exploiter leur plein potentiel.

En remplissant notre mandat, nous pouvons aider l'ARC, et nous le ferons, à agir en fonction de ses valeurs d'intégrité, de professionnalisme, de respect et de collaboration. Nous pouvons l'aider, et nous le ferons, à fournir à ses clients un service et une valeur ajoutée incomparables. Ce faisant, nous participerons non seulement à l'efficacité du gouvernement, mais aussi au bien-être des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

⁸André Marin, ombudsman de l'Ontario, 2008



Pour joindre le Bureau de l'ombudsman des contribuables

Adresse postale

Bureau de l'ombudsman des contribuables
50, rue O'Connor, bureau 724
Ottawa (Ontario) K1P 6L2
Canada

Heures d'ouverture

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

Téléphone

613-946-2310 (à l'extérieur du Canada et des États-Unis)
Sans frais : 1-866-586-3839 (au Canada et aux États-Unis)

Télécopieur

613-941-6319
Sans frais : 1-866-586-3855

Internet

www.droitsdescontribuables.gc.ca

Annexes

Annexes

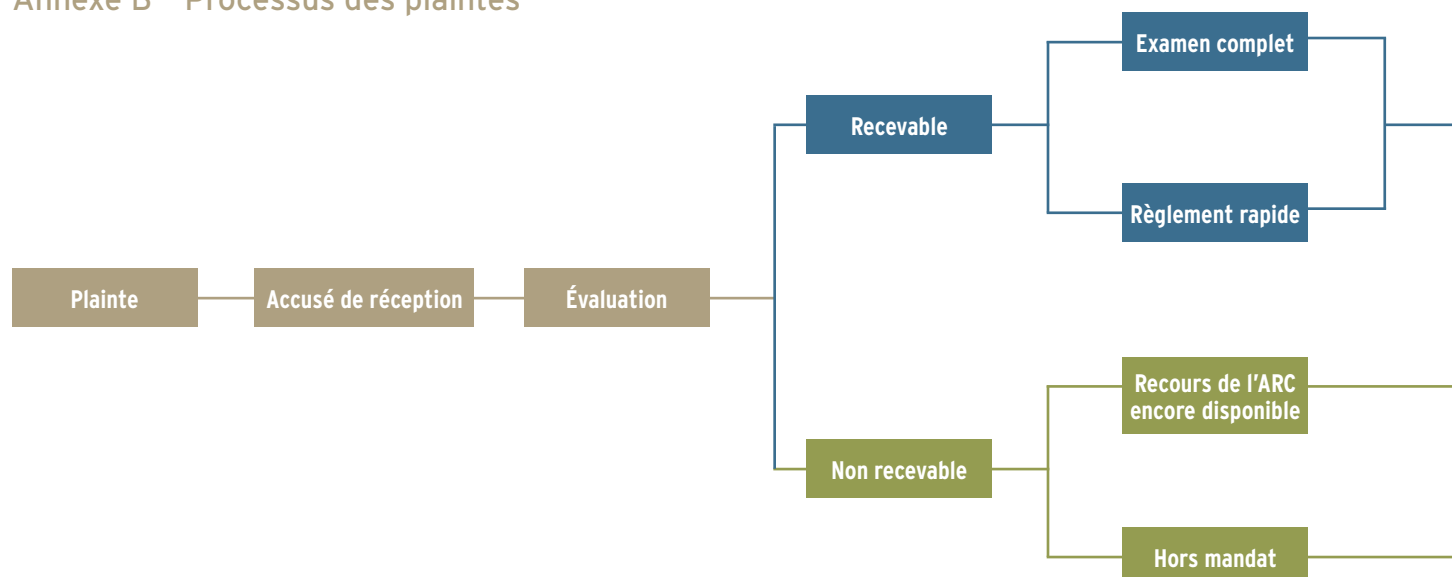
Annexe A - Rapport financier

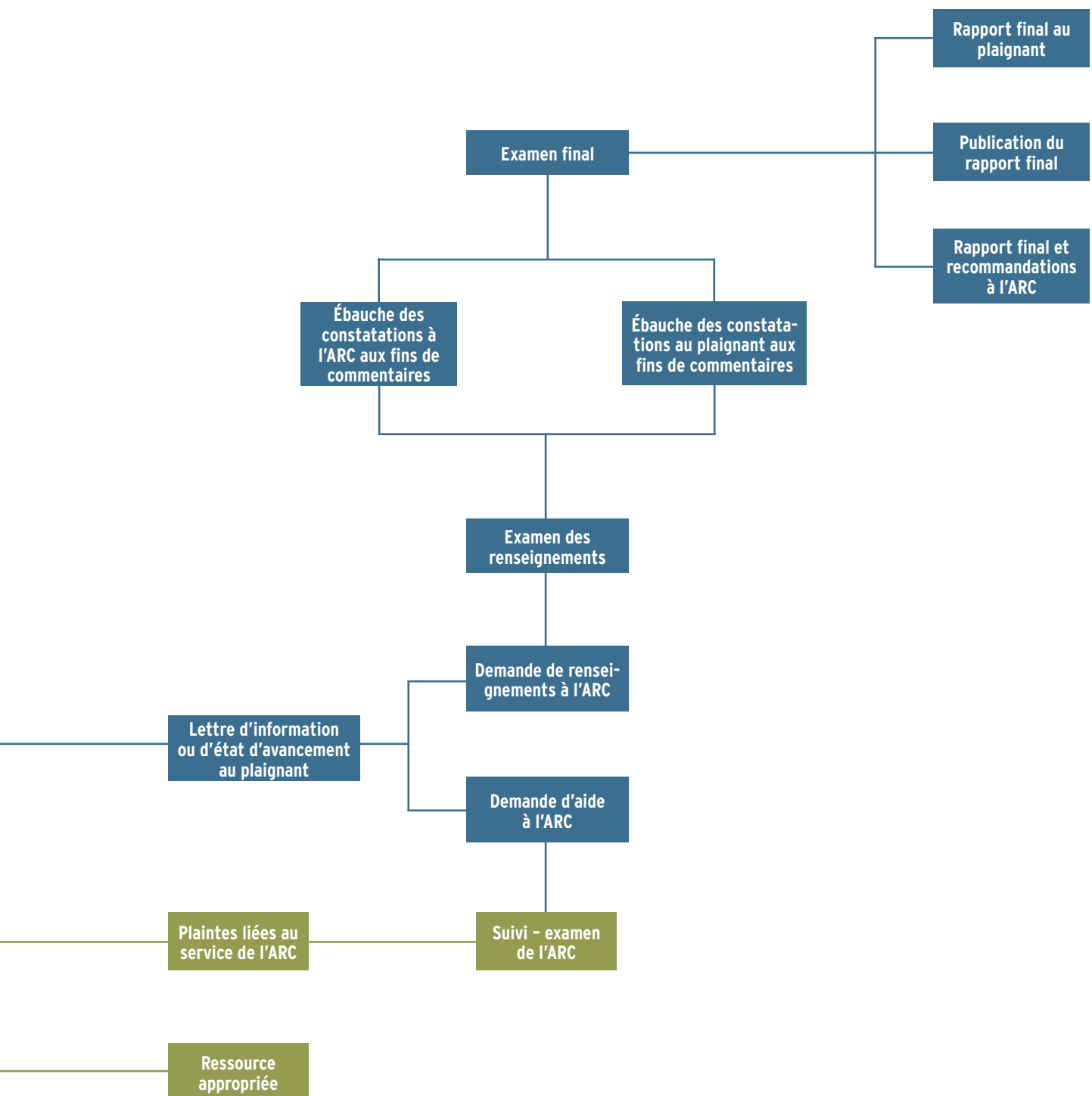
Les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman des contribuables, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009, ont été de 1,7 million de dollars. Les salaires ont représenté la plus grande dépense, totalisant 1,36 million de dollars (80 % des dépenses totales annuelles). Au cours du premier exercice de fonctionnement, nous avons cerné des besoins qui n'avaient pas été pris en considération dans le budget initial. Le processus de planification tient maintenant compte de ces besoins, et les futurs budgets comprendront ces dépenses.

Sommaire des dépenses

(Du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009)	(000 \$)
Salaires	1 360
Formation et sensibilisation	66
Services professionnels	60
Services de technologie de l'information	59
Déplacements	56
Équipement de bureau	32
Impression et édition	31
Télécommunications	30
Dépenses de bureau	24
Dépenses annuelles de fonctionnement	1 718 \$

Annexe B - Processus des plaintes





Annexe C

Décret du Conseil P.C. 2007-0828

Attendu que, en vertu de l'alinéa 127.1(1)c) de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, le gouverneur en conseil peut nommer un conseiller spécial d'un ministre;

Attendu que la gouverneure en conseil juge nécessaire qu'il y ait un conseiller spécial du ministre du Revenu national agissant comme ombudsman des contribuables,

À ces causes, sur recommandation du premier ministre, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil établit, conformément à l'annexe ci-jointe, les modalités d'emploi du conseiller spécial du ministre du Revenu national, lequel doit porter le titre d'ombudsman des contribuables, que le gouverneur en conseil peut nommer en vertu de l'alinéa 127.1(1)c) de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

ANNEXE

DÉFINITIONS

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

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

« conseil de direction » Le conseil de direction de l'Agence constitué par l'article 14 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. (Board of Management)

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

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

« ministre » Le ministre du Revenu national. (Minister)

« ombudsman » L'ombudsman des contribuables. (Ombudsman)

NOMINATION

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

PERSONNEL

3. Le personnel du bureau de l'ombudsman est embauché conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* et fait partie de l'Agence.

MANDAT

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

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

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

LIMITES DU MANDAT

5. (1) L'ombudsman ne peut examiner les questions soulevées plus d'un an avant la date de constitution du Bureau de l'ombudsman des contribuables, à moins que le ministre lui demande de le faire.

(2) L'ombudsman ne peut examiner :

- a) l'administration ou l'application de la législation fiscale à moins que l'examen ne porte sur toute question relative aux services;
- b) les autres textes législatifs ou les politiques du gouvernement du Canada ou les politiques de l'Agence à moins qu'ils ne portent sur une question relative aux services;
- c) les demandes d'examen découlant de l'application d'une disposition de la Déclaration des droits des contribuables qui n'est pas mentionnée à l'alinéa 4(2)a);

d) la fourniture d'une interprétation administrative par l'Agence de toute disposition de la législation fiscale;

e) les décisions judiciaires ou les actions en cours d'instance;

f) les conseils juridiques fournis au gouvernement du Canada;

g) les renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada.

DEMANDE D'EXAMEN

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

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

(3) L'ombudsman peut :

a) refuser de traiter toute demande d'examen, sauf celle présentée par le ministre;

b) choisir les modalités de l'examen;

c) décider s'il convient de cesser l'examen en cours de processus.

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

a) la date à laquelle la demande d'examen a été présentée ou les faits sont survenus;

b) le temps écoulé depuis que le demandeur a pris connaissance des faits donnant lieu à la demande;

c) la nature et la gravité des faits;

d) la question de savoir si la demande d'examen a été faite de bonne foi;

e) les conclusions des autres recours pour obtenir réparation.

7. (1) Sauf circonstances exceptionnelles, l'ombudsman n'examine la demande que si le demandeur a préalablement épuisé tous les recours pour obtenir réparation.
- (2) Dans l'évaluation de ces circonstances, l'ombudsman tient compte des facteurs suivants :
- a) la demande soulève des problèmes d'ordre systémique;
 - b) l'obligation d'épuiser au préalable tous les recours pour obtenir réparation causera un préjudice indu au demandeur;
 - c) le fait d'épuiser les recours pour obtenir réparation ne donnera vraisemblablement pas de résultat dans un délai que l'ombudsman juge raisonnable.
8. À la date et selon le mode qu'il choisit, l'ombudsman informe le demandeur du résultat de son examen ou des mesures prises pour donner suite à la demande.

RESPONSABILITÉ ET RAPPORT ANNUEL

9. (1) L'ombudsman doit rendre compte au ministre. Il relève directement de lui.
- (2) Il présente au ministre au président du conseil de direction avant le 31 décembre de chaque année suivant la première année complète d'activités de son bureau, un rapport annuel de ses activités pour l'exercice précédent. Le ministre en fait déposer un exemplaire devant chaque chambre du Parlement.
- (3) L'ombudsman publie le rapport dès son dépôt devant le Parlement.
- (4) S'il estime que les renseignements contenus dans le rapport risquent d'avoir une incidence négative sur toute personne ou organisation, l'ombudsman lui donne la possibilité de se faire entendre et il inclut un résumé fidèle de ses observations dans le rapport. S'agissant de renseignements personnels, il doit se conformer aux dispositions applicables de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à toute autre loi fédérale.

AUTRES RAPPORTS ET RECOMMANDATIONS

- 10.(1) L'ombudsman peut produire des rapports avec ou sans recommandations, en tout temps, à l'égard de tout examen ou de toute autre question qui relève de son mandat. Les recommandations contenues dans le rapport peuvent être adressées soit au ministre, soit au ministre et au président du conseil de direction.
- (2) L'ombudsman doit tenter de résoudre toute question qui relève de son mandat au niveau où elle peut être résolue le plus efficacement possible et, à cette fin, il communique avec les fonctionnaires désignés par l'Agence.
- (3) Les recommandations de l'ombudsman ne sont pas contraignantes.
- (4) L'ombudsman peut demander à la direction de l'Agence une réponse indiquant les mesures prises ou envisagées par suite de ses recommandations ou les raisons pour lesquelles telle mesure recommandée ne sera pas prise. Si la réponse de la direction est considérée comme inacceptable ou n'est pas reçue dans un délai raisonnable, l'ombudsman peut présenter le rapport soit au ministre soit au ministre et au président du conseil de direction.
- (5) L'ombudsman peut publier tout rapport, autre que le rapport annuel, à l'expiration de la période de soixante jours suivant sa présentation au ministre.
- (6) S'il estime que les renseignements contenus dans un rapport risquent d'avoir une incidence négative sur toute personne ou organisation, l'ombudsman lui donne la possibilité de se faire entendre et il inclut un résumé fidèle de ses observations dans le rapport. S'agissant de renseignements personnels, il doit se conformer aux dispositions applicables de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'à toute autre loi fédérale.

CONFIDENTIALITÉ

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

(2) Malgré le paragraphe (1), l'ombudsman et les personnes agissant en son nom :

- a) peuvent divulguer ou communiquer un renseignement qui ne révèle pas, directement ou indirectement, l'identité du contribuable en cause;
- b) ne peuvent communiquer les renseignements dont la communication est exigée par une loi fédérale que pour l'application de cette loi et en conformité avec celle-ci.