

# Ombudsman

des contribuables

Rapport annuel 2011-2012



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 2012

N° de cat. : Rv6-2012

ISSN: 1924-5076

Cette publication est également offerte en format électronique à [www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca).

# 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 le droit, en raison des 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 de revenu du Canada] publie [ses] normes de service et que nous en rendions 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.\*

\* Droits en matière de service confirmés par l'ombudsman des contribuables

Le 18 juillet 2012

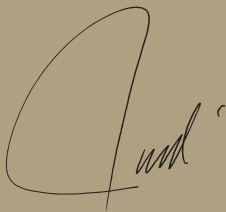
L'honorable Gail Shea, C.P., députée  
Ministre du Revenu national  
555, avenue MacKenzie, 7<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter, aux fins du dépôt devant chaque chambre du Parlement, le quatrième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Le présent rapport donne un aperçu des activités et des opérations de mon Bureau, du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012. Il met en lumière nos réalisations, dans le cadre du soutien que nous apportons à l'Agence du revenu du Canada en vue d'offrir aux contribuables le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', with a large, stylized initial 'D'.

J. Paul Dubé, BA, LL.B, J.D.  
Ombudsman des contribuables

Le 18 juillet 2012

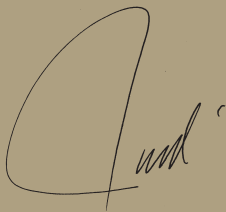
Madame Susan J. McArthur, B.A.  
Présidente, Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada  
555, avenue MacKenzie, 7<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous présenter le quatrième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Le présent rapport donne un aperçu de nos activités et de nos opérations du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012. Je suis convaincu que les renseignements contenus dans le présent document vous aideront dans le cadre de votre responsabilité à superviser l'organisation et l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', with a large, stylized initial 'D'.

J. Paul Dubé, BA, LL.B, J.D.  
Ombudsman des contribuables

## Message de l'ombudsman

---



L'année qui vient de s'achever en a été une productive pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables. Mon équipe et moi avons à nouveau aidé des milliers de contribuables à accéder à l'Agence du revenu du Canada (ARC) et à obtenir auprès de cette dernière les services dont ils avaient besoin. Notre intervention, sous diverses formes et à différents niveaux, a mené à la résolution de centaines de malentendus et de plaintes entre les contribuables et l'ARC.

Jour après jour, nous aidons les contribuables à obtenir les résultats qu'ils, ou que leurs représentants, n'étaient pas en mesure d'obtenir par eux-mêmes. À l'occasion, nos enquêtes au sujet de plaintes individuelles ont entraîné la formulation de recommandations à l'ARC quant à la façon dont ses politiques et procédures pourraient être modifiées afin d'offrir un meilleur service aux contribuables.

Sur le plan systémique, nous avons continué d'enquêter sur des enjeux, de publier des rapports spéciaux et de présenter des recommandations à la ministre du Revenu national visant à corriger les problèmes systémiques de l'ARC en matière de services qui ont des répercussions négatives sur les contribuables. Chaque rapport spécial publié par mon Bureau a fait l'objet d'une plus importante couverture médiatique que les rapports précédents. Le rapport spécial, publié l'an dernier, sur le compte d'épargne libre d'impôt (CELI), intitulé *Connaître les règles*, a poursuivi sur cette tendance. Jusqu'à maintenant, toutes les recommandations que j'ai présentées à la ministre ont été acceptées, ainsi que les directives à l'ARC de les mettre en œuvre. En jouant un rôle d'agent de changement positif, mon Bureau aide l'ARC à améliorer sa prestation de services aux contribuables et le traitement de ces derniers. Les contribuables qui reçoivent désormais des explications écrites des décisions prises par la Direction générale des appels de l'ARC, les demandeurs

---

de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui possèdent maintenant plus rapidement des renseignements plus détaillés et les Canadiens qui sont plus au courant des endroits où obtenir des renseignements sur les règles fiscales qui régissent le CELI, tous ces changements positifs sont grandement attribuables au travail de mon Bureau.

L'augmentation de la sensibilisation à la Charte des droits du contribuable auprès des Canadiens et au rôle de l'ombudsman des contribuables constitue un autre aspect important de l'exécution de mon mandat. En étant attentifs à notre responsabilité de gérer les fonds publics avec prudence, nous cherchons à accroître la sensibilisation de façon aussi efficace et efficiente que possible, au moyen d'initiatives de sensibilisation stratégiques. Après tout, lorsque vous songez au nombre de Canadiens qui pourraient devoir recourir aux services de l'ARC, mon Bureau possède plus de 25 millions d'intervenants. Nous engageons donc la collaboration de l'ensemble des intervenants lorsque nous communiquons nos messages. Par exemple, l'ARC a distribué des milliers de nos guides de renseignements par l'entremise de son Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et ainsi que dans ses bureaux des services fiscaux, d'un bout à l'autre du pays. Plusieurs associations professionnelles ont également distribué notre matériel d'information à leurs membres et plusieurs députés ont présenté des renseignements sur notre Bureau dans leurs bulletins parlementaires. Récemment, H&R Block et Liberty Tax Service ont accepté d'offrir nos guides de renseignements, en papier et électroniquement, dans leurs franchises.

Même si j'ai effectué moins de déplacement l'an dernier, j'ai continué de faire des présentations devant des groupes d'intervenants clés et j'ai pris part à des séminaires à l'intention des fiscalistes partout au

pays. Les invitations de la part de plusieurs associations professionnelles et chambres de commerce présentent toujours de précieuses occasions pour moi de discuter en personne avec les contribuables et les fiscalistes des enjeux de service et de l'équité avec lesquels ils ont été aux prises durant leurs échanges avec l'ARC ainsi qu'à mon rôle d'aborder ces enjeux. L'une des plaintes que j'ai entendues le plus souvent de la part des contribuables, ou de leurs représentants, est celle selon laquelle il semble injuste, lorsqu'ils sont tenus de remplir leurs obligations en vertu d'une loi fiscale ou qu'ils font ce que l'ARC leur demande, que cette dernière ne leur fournisse pas des renseignements ou de l'aide de façon uniforme et rapide. En revanche, j'ai également rencontré des employés de l'ARC de partout au pays et j'en ai beaucoup appris sur les défis avec lesquels ils sont aux prises lorsqu'il s'agit d'offrir un service rapide et uniforme aux contribuables. Les employés de l'ARC me disent qu'ils sont engagés à offrir le plus haut niveau de service, mais que les règles et les procédures, ou les contribuables eux-mêmes compliquent parfois les choses. Ces discussions sont extrêmement instructives et le fait de connaître les points de vue des contribuables et de l'ARC constitue un élément crucial au fait d'être en mesure d'élaborer des recommandations réalisables pour améliorer les services qu'offre l'ARC aux contribuables.

Un autre enjeu avec lequel nous sommes aux prises est la réticence de certains contribuables à déposer une plainte avec mon Bureau, parce qu'ils croient que s'ils le font, l'ARC leur réservera un traitement sévère. Durant nos quatre années d'activité, toutefois, nous n'avons jamais vu ou entendu un contribuable subir un traitement punitif de la part de l'ARC après avoir déposé une plainte en matière de service ou allégué un traitement injuste. En fait, notre expérience d'avoir eu à traiter près de 20 000 contacts, à ouvrir



---

plus de 4 000 dossiers et à mener près de 1 100 enquêtes a prouvé tout le contraire. Nous voyons régulièrement l'ARC travailler très fort et parfois prendre des mesures extraordinaires pour corriger des problèmes que nous portons à son attention. Je ne m'attends certainement pas à une réaction punitive à la suite d'une plainte déposée par un contribuable sur le service ou le traitement qu'il a reçu de l'ARC et nous n'avons jamais été témoins de ce genre de situation. Si la preuve d'un tel phénomène était portée à mon attention, je l'aborderais assurément.

En tant qu'ombudsman des contribuables, je suis engagé à garder les intervenants au courant des enjeux avec lesquels nous sommes aux prises et des résultats que nous atteignons. C'est pourquoi nous étions fiers de lancer deux nouvelles publications cette année, soit le bulletin *Perspectives* et le *Recueil des droits liés au service des contribuables*. Ces publications montreront de façon régulière les résultats que mon Bureau a atteints dans le maintien de la Charte des droits du contribuable et dans le fait de s'assurer que les contribuables reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'ARC. Le bulletin *Perspectives* nous permettra d'informer les intervenants au sujet de nos activités et nos réalisations, et de communiquer des conseils et d'autres renseignements utiles, plus rapidement que nous le faisons au moyen d'un rapport annuel.

Le *Recueil des droits liés au service des contribuables* s'avère également une plateforme efficace pour montrer ce que nous faisons et les résultats que nous obtenons. Le Recueil définit les droits liés au service énoncés dans la Charte des droits du contribuable, donne un aperçu de ce que l'ARC en dit, contient des exemples de dispositions semblables dans d'autres administrations fiscales et fait mieux saisir, au moyen de résumés de cas réels, la façon dont ces droits ont

été appliqués dans le règlement de plaintes déposées par des contribuables au sujet de la façon dont ils ont été servis ou traités par l'ARC. En mettant en évidence la façon dont notre intervention mène au règlement des enjeux liés au service et à l'équité entre les contribuables et l'ARC, le Recueil montre comment les Canadiens retirent un avantage de la Charte des droits du contribuable et d'un ombudsman des contribuables indépendant et impartial.

Un autre point saillant de la dernière année est ma participation au Forum canadien des ombudsmans. J'ai eu l'honneur d'avoir été sélectionné pour siéger au Conseil d'administration et le privilège de travailler avec un groupe de personnes merveilleuses, dévouées à promouvoir le concept d'ombudsman au Canada.

La valeur apportée par un ombudsman des contribuables à l'échelle nationale est de plus en plus reconnue de par le monde. À titre d'exemple, le South African Revenue Service (SARS) est la plus récente administration fiscale à s'être engagée à établir un ombudsman des contribuables. Nous avons été heureux de constater que le SARS a consulté notre bureau afin de connaître les enjeux liés à la mise en œuvre et les pratiques exemplaires. Le fait de traiter avec une organisation à l'état naissant nous ramène à nos premiers principes et sert de rappel de la raison pour laquelle le Bureau a été créé. Comme il a été indiqué dans un journal d'Afrique du Sud<sup>1</sup>, [Traduction] « Les enjeux fiscaux peuvent être compliqués et ce n'est pas tout le monde qui possède les connaissances ou les compétences requises pour traiter avec les autorités fiscales, surtout s'ils croient qu'on les traite de façon injuste. Traiter avec les autorités fiscales peut s'avérer une expérience intimidante et déplaisante. Il arrive même parfois que les contribuables mettent prématurément un terme à leur contestation ». Il est de la responsabilité de l'ombudsman des contribuables d'enquêter à propos

---

1. <http://www.businessday.co.za/Articles/Content.aspx?id=125525>



---

de ce genre de chose et de s'assurer que les contribuables reçoivent un traitement équitable.

Je suis reconnaissant d'avoir eu la chance de rencontrer l'un de mes homologues étrangers, lorsque le Federal Tax Ombudsman (FTO) du Pakistan, le D<sup>r</sup> Muhammad Shoaib Suddle, a visité le Canada, l'an dernier. Il a été très instructif de se renseigner sur le mandat du FTO et de discuter d'enjeux qui surviennent dans nos compétences respectives. Dans l'avenir, j'espère rencontrer encore de mes homologues internationaux pour discuter de questions d'intérêt commun et de partager les meilleures pratiques.

En prévision de l'année à venir, je vois des défis considérables pour l'ARC et mon Bureau. Au Canada, tous les paliers de gouvernements travaillent à équilibrer leurs budgets. Cela signifie que les ministères et organismes au sein de ces gouvernements doivent prendre des décisions difficiles sur la façon d'offrir des services et des programmes tout en disposant de ressources limitées. Dans ce contexte, le récent Rapport annuel de l'ombudsman de Toronto comporte des commentaires qui sont pertinents pour tous les ombudsmans du secteur public. Fiona Crean nous rappelle que [Traduction] « Nous devons tous demeurer alertes en ces temps de changements... cela ne signifie pas que nous devrions ignorer nos responsabilités financières, mais plutôt que lorsque des changements sont apportés, l'impératif du service juste et équitable doit demeurer central ».

Au Bureau, nous avons un rôle important à jouer pour fournir une rétroaction constructive à l'ARC afin de l'aider à maintenir des niveaux appropriés de service professionnel et de traitement équitable des contribuables, particulièrement lorsqu'elle aborde ses réalités financières.



Kiosque à une foire à information pour la communauté de Willowdale (ON)

# Table des matières

---

|                                                                                                                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables .....</b>                                                                                                                           | <b>2</b>  |
| <b>Nos services .....</b>                                                                                                                                                                  | <b>5</b>  |
| <b>Notre rendement .....</b>                                                                                                                                                               | <b>7</b>  |
| <b>Résumés des affaires .....</b>                                                                                                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>Enquêtes systémiques .....</b>                                                                                                                                                          | <b>11</b> |
| Rapport spécial publié – Connaître les règles .....                                                                                                                                        | 12        |
| Document d'observation publié – Enjeux du service et de l'équité dans le cadre du Programme<br>d'encouragements fiscaux de la recherche scientifique et du développement expérimental..... | 13        |
| Rapports rendus à l'étape d'établissement de rapport, mais pas encore diffusés dans le public.....                                                                                         | 13        |
| <b>Informers les canadiens .....</b>                                                                                                                                                       | <b>14</b> |
| Sensibilisation .....                                                                                                                                                                      | 14        |
| Média.....                                                                                                                                                                                 | 16        |
| Web.....                                                                                                                                                                                   | 17        |
| Nouvelles publications .....                                                                                                                                                               | 18        |
| <b>En coulisse .....</b>                                                                                                                                                                   | <b>19</b> |
| Améliorer les activités opérationnelles .....                                                                                                                                              | 19        |
| Obligations légales .....                                                                                                                                                                  | 19        |
| <b>Annexe A – Diagramme du processus de règlement des plaintes.....</b>                                                                                                                    | <b>22</b> |
| <b>Annexe B – Résumé des dossiers .....</b>                                                                                                                                                | <b>23</b> |
| <b>Annexe C – Ressources financières .....</b>                                                                                                                                             | <b>23</b> |
| <b>Comment communiquer avec nous .....</b>                                                                                                                                                 | <b>24</b> |

# À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables

## Définition de 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 en conseil - C.P.2007-0828**

## L'ombudsman

En février 2008, l'ombudsman des contribuables a été nommé par décret, dans lequel on décrit le mandat de l'ombudsman comme suit :

Le mandat de l'ombudsman est d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre sur toute question relative au service fourni à un contribuable par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'ombudsman s'acquitte de ce rôle des façons suivantes :

- fournir un système impartial, efficient et efficace pour le traitement des plaintes liées au service;
- aider à améliorer la qualité du service de l'ARC et la confiance du public avec ce dernier, en ciblant les enjeux liés au service et à l'équité et en menant des enquêtes à ce sujet;
- faciliter l'accès des contribuables à l'ARC;
- accroître la sensibilisation de la collectivité à l'égard de l'ombudsman et de son rôle;
- présenter des recommandations directement à la ministre du Revenu national relativement à la façon dont les services de l'ARC peuvent être améliorés.

L'ombudsman n'est pas autorisé ni mandaté à examiner des affaires qui se sont produites plus d'un an avant sa nomination. L'ombudsman ne peut examiner l'administration ou l'exécution des lois de l'ARC, hormis dans la mesure où l'affaire soulève un enjeu lié au service.

L'ombudsman des contribuables a pour mandat d'assurer le respect des huit articles relatifs au service de la Charte des droits du contribuable.

**Article #5** Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.

**Article #6** Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.

**Article #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].

**Article #10** Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.

**Article #11** Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'Agence du revenu du Canada] rende compte.

**Article #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.

**Article #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.

**Article #15** Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.

## Le Bureau de l'ombudsman des contribuables

Le fonctionnement de notre bureau repose sur des principes directeurs. Nous démontrons notre indépendance en travaillant sans lien de dépendance avec l'ARC. Nous prouvons notre impartialité en examinant les positions et les points de vue du contribuable et de l'ARC lorsque nous examinons toutes les plaintes ou tous les enjeux systémiques. Nous faisons la promotion de l'équité en défendant les droits liés au service de la Charte des droits du contribuable. Enfin, et ce n'est pas le moindre, nous démontrons notre engagement envers la confidentialité en menant toutes nos communications avec ceux qui nous demandent de l'aide dans la plus stricte confidentialité et nous ne divulguons aucune communication confidentielle à moins d'en obtenir l'autorisation.





Entretien avec Don Martin, animateur de l'émission *Power Play* lors du lancement public du rapport annuel 2010-2011, Ottawa (ON)

# Nos services

---

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été créé afin d'appuyer les priorités visant à renforcer les institutions démocratiques, à accroître la transparence et à veiller au traitement équitable de tous les Canadiens.

## Notre bureau offre quatre principaux services

### Information

Nous aidons les contribuables en les informant de leurs droits et en les aidant à accéder aux mécanismes de recours de l'ARC. Certains contribuables communiquent avec nous simplement parce qu'ils ignorent où aller pour obtenir de l'aide avec leurs problèmes. Nous les renvoyons donc à l'organisme gouvernemental le plus approprié pour gérer leur problème.

### Facilitation

Notre bureau offre les recours en dernier ressort. Si un contribuable n'a pas déjà déposé une plainte à l'ARC et qu'il accepte que nous renvoyions sa plainte directement au système de traitement des plaintes de l'ARC, nous le faisons. Nous communiquons avec le contribuable après trente jours, afin de savoir si l'ARC a résolu son problème.

### Règlement de plaintes

Notre bureau intervient habituellement lorsque le contribuable a épuisé tous les mécanismes de recours de l'ARC. Si un contribuable est incapable d'en arriver rapidement à une solution satisfaisante avec l'ARC, nous menons un examen indépendant et impartial de la plainte. Le contribuable dépose une plainte signée, qui permet à notre bureau d'obtenir des renseignements sur la plainte qu'il a déposée à l'ARC.

Notre but est de régler les plaintes de façon impartiale, officieuse et rapide. Si la plainte ne relève pas de notre mandat, nous expliquerons pourquoi et nous donnerons au contribuable le moyen approprié de résoudre l'affaire. L'aide que nous offrons peut aller de l'aide à un contribuable en vue d'accéder à l'ARC ou à un autre ministère, à une enquête approfondie menée par notre bureau.

Nous ne pouvons pas annuler les décisions de l'ARC, ni émettre des directives à l'intention de son personnel. Nous réglons les différends plutôt par la consultation et la négociation et, au besoin, en présentant des recommandations officielles à la ministre du Revenu national.

### Enquêtes systémiques

Lorsque les faits entourant une plainte soulèvent des enjeux d'ordre systémique qui pourraient avoir des répercussions sur plusieurs contribuables, lorsqu'il y a plusieurs plaintes sur un même enjeu ou quand les intervenants portent des enjeux à notre attention, l'ombudsman entreprendra une enquête complète sur le problème systémique, qui aboutira avec la présentation d'un rapport.



---

## Nos normes de service

En plus d'aider à s'assurer que les contribuables et les prestataires canadiens reçoivent le service de qualité auquel ils ont droit de la part de l'ARC, nous sommes également engagés à offrir le meilleur service possible aux contribuables qui communiquent avec notre bureau pour obtenir de l'aide. Nous respectons cet engagement envers le service en suivant trois normes de service.

1. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a à cœur de s'assurer que les appels en attente sont répondus par un agent dans un délai de trois minutes – 95 % du temps.
2. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables accusera réception de la communication et/ou des plaintes des contribuables dans un délai de 48 heures – 100 % du temps.
3. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables fournira aux contribuables une mise à jour sur leur dossier tous les 15 jours ouvrables – 100 % du temps.

---

Les modifications récentes apportées à notre système de gestion de cas nous permettront de rendre compte de notre exécution en plus de détail au prochain exercice.

# Notre rendement

Nos examens impartiaux de plaintes non-réglés de contribuables qui affirment ne pas avoir été traités équitablement par l'ARC ont mené à des résultats importants pour de nombreux contribuables. Ces résultats comprennent les suivants : libération de comptes bancaires saisis, fin des activités de recouvrement, paiement de prestations ou de remboursements, modifications aux politiques et procédures de l'ARC et excuses présentées par l'ARC aux contribuables.

Nous les assistons de la manière suivante :

- en menant des examens impartiaux et indépendants des plaintes liées au service formulées contre l'ARC et en parvenant à des solutions aux litiges entre les contribuables et l'ARC;
- en facilitant l'accès des contribuables aux mécanismes d'aide de l'ARC et en les aidant à trouver leur chemin dans l'appareil administratif de l'ARC;
- en cernant et en enquêtant les enjeux systémiques et émergents qui sont liés au service à l'ARC qui ont une incidence négative sur les contribuables, et en présentant des recommandations qui visent à corriger les problèmes systémiques.

De cette manière, nous aidons aussi l'ARC à améliorer ses services aux contribuables et la manière dont elle les traite.

## Résumés des affaires

### **L'intervention de l'ombudsman mène à la résolution du problème d'un contribuable**

Un représentant a déposé une plainte à notre bureau au nom de son client. Le représentant a expliqué qu'un accord de règlement avait été conclu à la fin de l'année 2010 relativement aux années d'imposition 1996 à 1999 de son client. Même si le contribuable et son représentant croyaient que l'affaire était réglée, l'ARC avait établi de nouvelles cotisations et des sommaires de compte en souffrance qui ne leurs semblaient pas correspondre aux modalités de l'accord de règlement. Le représentant et son client n'étaient pas satisfaits avec l'explication de la part de l'agent de l'ARC qui gérait le dossier de la façon dont elle avait calculé l'impôt dû pour chaque année d'imposition visée et le solde total en souffrance, y compris tout intérêt applicable. Dans notre intervention, nous avons demandé à ce qu'un autre agent de l'ARC communique avec le représentant et qu'il fournisse une répartition détaillée du règlement et un calcul détaillé pour chacune des années d'imposition en question. L'ARC a accepté notre demande et a confirmé auprès de notre bureau qu'elle avait présenté au représentant une lettre, dont les annexes contenaient les calculs détaillés pour les années d'imposition 1996 à 1999. Le représentant du contribuable a ensuite communiqué avec notre bureau, afin de nous remercier pour l'aide que nous avons offerte pour résoudre ce problème.

---

« Après des années d'effort, on a finalement donné à mon client les réponses qu'il tentait d'obtenir depuis beaucoup trop longtemps. Nous remercions le Bureau de l'ombudsman des contribuables pour son aide importante à la résolution de ce problème ». [Traduction]

**le représentant d'un contribuable**

### **L'intervention de l'ombudsman donne lieu à un plan de versements raisonnable**

Un contribuable a communiqué avec notre bureau, en disant qu'il devrait déclarer faillite d'ici la fin du mois s'il n'arrivait pas à régler ses problèmes avec l'ARC. Il a déclaré que la saisie de son salaire lui causait des difficultés financières extrêmes. Le contribuable a indiqué que lorsqu'il habitait aux États-Unis, il a retiré 50 000 \$ d'un compte de Compte de retraite individuel (CRI). Il n'a pas reçu l'argent jusqu'à ce qu'il déménage à nouveau au Canada et, par conséquent, il avait un impôt dû de plus de 31 000 \$ à l'ARC et au Internal Revenue Service (IRS). Le contribuable a affirmé qu'il n'avait pas compris comment la dette s'était produite et que l'ARC ne lui fournissait aucune explication claire. Nous avons donc envoyé une Demande d'aide urgente à l'ARC, dans laquelle nous lui demandions de communiquer le plus tôt possible avec le contribuable afin de discuter de la situation et de tenter de conclure une entente de paiement mutuellement avantageuse, de fournir au contribuable une répartition détaillée de son compte d'impôt et qu'un conseiller technique communique avec le contribuable afin de l'aider à régler son problème de double imposition par l'IRS. À la suite de notre intervention, un gestionnaire de la vérification de l'ARC a communiqué avec le contribuable par téléphone, afin de lui expliquer les détails relatifs à la double imposition par l'IRS. L'ARC a également rencontré le contribuable afin de lui expliquer sa situation et de discuter d'une nouvelle entente de recouvrement. L'ARC a retiré sa demande formelle de paiement et a renégocié le taux de saisie-arrêt, de façon à ce que le contribuable n'ait pas à déclarer faillite. Le contribuable a été très satisfait du résultat de son cas et il a remercié notre Bureau pour son aide.

### **Explication fournie et procédures examinées**

Une contribuable a communiqué avec notre bureau afin de nous faire part de son insatisfaction par rapport au service qu'elle avait reçu de l'ARC au sujet du traitement de la succession de son père décédé. Sa plainte englobait plusieurs enjeux liés au service, notamment les retards déraisonnables dans le traitement, les renseignements trompeurs ou inexacts, le piètre service et le manque de collaboration. Elle affirmait que la communication avait été coupée durant ses appels à l'ARC et qu'on lui avait fourni des renseignements inexacts, trompeurs et contradictoires, selon la personne à qui elle parlait. Elle a également indiqué que les agents de l'ARC refusaient de lui permettre de parler à leur superviseur, qu'ils avaient égaré ses documents et qu'ils l'avaient forcée à soumettre à nouveau les documents requis. Par conséquent, le processus visant à obtenir un certificat de décharge a été retardé et la succession est demeurée ouverte durant une période prolongée. La contribuable a affirmé que le traitement qu'elle avait reçu de l'ARC avait aggravé la peine associée à la perte de son père. Lorsque la contribuable a déposé sa plainte liée au service, elle a indiqué qu'elle voulait que les problèmes soient corrigés et que l'on reconnaisse le service qu'elle avait reçu et qu'on lui explique pourquoi elle avait reçu ce genre de service. Les Plaintes liées au service de l'ARC ont corrigé les problèmes, sans toutefois fournir à la contribuable les renseignements qu'elle désirait obtenir. Après que l'ombudsman soit intervenu et qu'il ait communiqué avec l'ARC, la contribuable a reçu une lettre d'excuse, dans laquelle on indiquait en détail les erreurs commises par l'ARC et on offrait une explication quant à la raison pour laquelle elles s'étaient produites. De plus, on a avisé la contribuable que l'ARC avait examiné ses procédures avec les agents des centres d'appels, afin de s'assurer que les procédures adéquates étaient désormais suivies.

### **Preuve de personne à charge**

Un père a indiqué qu'il avait tenté de déclarer sa fille en tant que personne à charge dans sa déclaration de revenus; toutefois, l'ARC avait refusé sa demande, ce qui a donné lieu à un montant en souffrance pour le contribuable plutôt que de lui donner le remboursement d'impôt auquel il s'attendait. L'ARC l'avait avisé que, pour déclarer son enfant en tant que personne à charge, il devait lui fournir une déclaration écrite, signée par lui et par son ex-épouse, dans laquelle cette dernière devrait déclarer qu'elle ne déclarerait pas l'enfant en tant que personne à charge pour cette année et que le père pouvait le faire. Le père a indiqué qu'en raison de l'état de la relation, il ne serait pas en mesure d'obtenir de son ex-épouse la déclaration écrite exigée par l'ARC pour corriger la situation. Le père a mentionné qu'il possédait d'autres preuves, qu'il pouvait fournir à l'ARC, qui montreraient qu'il était le principal responsable de soins de l'enfant. Notre Bureau a envoyé une Demande d'aide à l'ARC, dans laquelle il demandait à cette dernière de communiquer avec le père afin de discuter de sa situation et de déterminer si d'autres documents suffiraient. À la demande de notre Bureau, l'ARC a communiqué avec le contribuable. Dès que ce dernier a eu la possibilité de fournir ses documents à l'ARC et d'expliquer ses circonstances atténuantes, l'Agence a accepté de renverser sa cotisation et lui a permis de déclarer sa fille en tant que personne à charge. Le contribuable était soulagé de savoir que l'ARC allait lui verser un remboursement et qu'elle renverserait la dette fiscale.

---

### **Preuve de principal fournisseur de soins**

Une mère seule qui comptait sur la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour joindre les deux bouts s'est vue suspendre de ses prestations par l'ARC. Elle a déclaré subir des difficultés financières et, particulièrement, ne pas avoir suffisamment d'argent pour payer le loyer et se faire expulser de son logement. Elle nous a avisés qu'un tiers a avisé l'ARC à tort qu'elle n'était pas la principale fournisseuse de soins de sa fille, ce qui a mené au fait qu'elle a dû prouver qu'elle l'était réellement. Elle a envoyé la preuve requise, mais n'a jamais eu de nouvelles de l'ARC. Notre bureau a envoyé une demande d'intervention urgente à l'ARC, dans laquelle on demandait d'examiner le dossier et de communiquer avec la contribuable afin de lui fournir une explication de la raison pour laquelle ses prestations avaient été suspendues. L'ARC a examiné les documents que la contribuable avait déjà envoyés et a restauré ses prestations. L'ARC a cependant expliqué qu'elle ne pouvait restaurer les prestations pour quatre mois, parce qu'elle ne disposait d'aucun document pour cette période. La contribuable a donc envoyé par télécopieur une lettre confirmant que l'enfant était sous son soin et l'ARC a restauré les prestations pour cette période. L'ARC a recalculé son compte à temps pour la prochaine émission de la PFCE. On a également avisé la contribuable que le recalcul de son compte permettrait de s'assurer que toute somme qui avait été retenue lui serait versée.

### **La résolution d'un problème mène à une recommandation**

Nous avons reçu une plainte du représentant d'un contribuable qui déclarait que l'ARC n'avait pas informé le contribuable, une entreprise d'exploitation pétrolière et gazière, d'une dette fiscale existant depuis plusieurs années. On a aussi prétendu que les demandes de renseignements soumises à l'ARC concernant cette dette étaient demeurées sans réponse ou qu'on n'y avait pas répondu rapidement. Notre analyse a confirmé que le contribuable avait été informé de la dette remontant à 1989 au moment d'émettre un avis de nouvelle cotisation en 1990. De plus, l'ARC avait fourni des états de compte au contribuable qui rendaient compte du solde dû, y compris les frais d'intérêts sur l'arriéré, jusqu'en 1992. Le dernier avis informant le contribuable de cette dette a été émis dans un état de compte en date du 17 septembre 1992. À ce moment-là, la dette avait été isolée dans un compte d'inventaire suspendu, car l'ARC avait jugé qu'elle était irrécouvrable. Par conséquent, aucune autre correspondance n'a été émise au contribuable concernant cette dette. En 2003, le contribuable a produit une déclaration de revenus des sociétés T2 et s'attendait à recevoir un remboursement de 28 000 \$. L'ARC a retenu ce remboursement pour des motifs qui n'ont pas été entièrement expliqués au contribuable. En 2009, le contribuable a produit une déclaration et s'attendait à recevoir un remboursement de 70 000 \$ qui a aussi été retenu. Ce n'est que lorsque le représentant du contribuable a déposé une plainte aux Plaines liées au service de l'ARC en décembre 2009 qu'il a été en mesure de déterminer que les remboursements avaient été portés en diminution de la dette de 1989 qui avait été jugée irrécouvrable. L'avis de cotisation (AC) T1 émis aux contribuables particuliers contient un paragraphe qui stipule que tout remboursement

---

« Merci beaucoup pour votre aide à la résolution de ma plainte envers l'Agence du revenu du Canada. Je suis si contente et soulagée que cette situation soit réglée et je n'y serai jamais arrivée sans votre aide ». [Traduction]

**une contribuable**

sera retenu pour être porté en réduction d'une dette existante ou que le montant du remboursement qui figure sur l'avis ne comprend un montant en souffrance pour une année d'imposition antérieure. L'avis de cotisation T2 émis aux sociétés ne contient pas ces renseignements. L'ombudsman a donc recommandé à l'ARC, pour être équitable aux sociétés, d'inclure un paragraphe semblable dans les avis de cotisation T2. L'ARC a accepté et a mis en œuvre cette recommandation.

## Enquêtes systémiques

Une importante partie du mandat de l'ombudsman des contribuables consiste à cerner les enjeux, systémiques ou émergents, liés au traitement des contribuables par l'ARC. Ces enquêtes nous permettent de déterminer si un service ou une question d'équité a ou pourrait avoir un effet négatif sur un grand nombre de contribuables ou de prestataires et devrait donc être abordé comme un problème systémique. Notre but est de formuler des recommandations pratiques sur la façon de corriger le problème. L'ombudsman présente ses recommandations à la ministre du Revenu national.



« L'ARC considère le rapport de l'ombudsman comme une occasion d'améliorer les services offerts aux Canadiens et a élaboré un plan d'action visant à répondre aux recommandations énoncées dans le rapport ». [Traduction]

#### Relations avec les médias à l'ARC

### Processus d'examen systémique

Lorsqu'un enjeu systémique a été relevé, l'enquête se déroule en trois étapes. Ces étapes sont les suivantes :

- l'étape de recherche – nous recueillons les détails, les plaintes et les commentaires du public sur l'enjeu systémique;
- l'étape d'analyse – nous examinons la recherche afin de cibler les enjeux et le travail sous-jacents et de déterminer des solutions possibles;
- l'étape de l'établissement de rapports – nous présentons les constatations et les recommandations à la ministre du Revenu national et nous les publions sous forme d'un rapport spécial ou d'un document sur l'observation.

Dans un rapport spécial, on présente les preuves et les constatations qui se dégagent de l'enquête menée par le bureau sur un enjeu systémique particulier et on formule des recommandations afin d'apporter des mesures correctives à la ministre du Revenu national.

Un document sur l'observation présente un sommaire de l'enquête menée par l'ombudsman des contribuables et une analyse d'un enjeu important aux yeux des contribuables. Ce document est produit afin de fournir des renseignements justes sur un sujet en particulier.

### Rapport spécial publié – Connaître les règles



Notre bureau a pris connaissance de nombreux reportages des médias sur les difficultés éprouvées par des particuliers qui se sont retrouvés dans une situation de cotisation excédentaire à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Nous avons également reçu des

plaintes de contribuables qui avaient reçu des lettres de l'ARC les avisant qu'ils avaient été pénalisés pour avoir fait des cotisations en trop à un CELI. Selon les plaintes des contribuables, les règles des CELI concernant les retraits et les cotisations excédentaires prêtaient à confusion. Des particuliers nous ont fait savoir que les renseignements qu'ils avaient obtenus au sujet des règles régissant les CELI n'étaient pas suffisamment clairs, ce qui avait entraîné des erreurs lorsqu'ils avaient utilisé un CELI.

L'ombudsman a recommandé à l'ARC de prendre des mesures afin d'informer davantage les Canadiens au sujet des renseignements qu'elle fournit sur le CELI sur son site Web, sur papier et ailleurs, et qu'elle continue à mettre à jour les renseignements accessibles, en plus d'être proactive au moment d'informer les Canadiens sur la façon de trouver les règles fiscales régissant le CELI. En outre, l'ombudsman a recommandé à l'ARC de continuer de travailler avec le secteur des services financiers afin de s'assurer que ses produits d'information sur le CELI soient largement accessibles. La ministre du Revenu national a accepté ces recommandations et l'ARC les a mises en œuvre.

## Document d'observation publié – Enjeux du service et de l'équité dans le cadre du Programme d'encouragements fiscaux de la recherche scientifique et du développement expérimental



Lorsqu'il a entendu parler de l'insatisfaction à l'égard du Programme d'encouragements fiscaux de la Recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) exprimée par certains plaignants et leurs représentants, l'ombudsman des contribuables a entrepris une

enquête, afin de déterminer si l'administration du programme par l'ARC est conforme aux droits liés au service de la Charte des droits du contribuable. Notre enquête s'est concentrée sur les enjeux liés au service comme la suffisance et l'actualité des communications de l'ARC aux demandeurs, ainsi que sur des questions d'équité administrative.

Bon nombre de demandeurs et leurs représentants ignorent et ne comprennent pas certaines des politiques de l'ARC relatives à l'administration du Programme de la RS&DE. Nos discussions avec les intervenants de la RS&DE ont révélé un manque de compréhension du processus d'appel de l'ARC, de la révision administrative de l'examen, et de la politique sur les discussions d'admissibilité préliminaire. Ensuite, il y a une perception parmi les demandeurs que le Programme de la RS&DE n'est pas administré de manière uniforme dans l'ensemble du pays, puisque certaines demandes d'apparences semblables ont reçu des décisions différentes en matière d'admissibilité dans différents endroits du pays.

Les observations que nous avons faites mettent en évidence le besoin pour l'ARC de continuer, et même d'améliorer, sa communication proactive avec les demandeurs d'encouragements de la RS&DE et leurs représentants.

## Rapports rendus à l'étape d'établissement de rapport, mais pas encore diffusés dans le public

### *Obtenir des crédits*

Enquête relative au service et à l'équité dans l'évaluation, par l'ARC, des crédits d'impôt pour frais de scolarité pour les dépenses engagées en vue de fréquenter un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada.

### *Agir sur l'AIPRP*

Enquête sur le service de l'ARC en ce qui concerne les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP).

Ces rapports seront annoncés, publiés, et accessibles dans notre site Web. Inscrivez-vous à notre fil RSS ou à notre liste d'envoi électronique pour connaître les dernières nouvelles, au [www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca).



Séminaire de fiscalistes, Kitchener (ON)

### **Informers les canadiens**

Le fait de rejoindre les Canadiens afin d'accroître la sensibilisation à leurs droits en tant que contribuables est une partie importante du rôle de l'ombudsman. Au cours de la dernière année, le bureau a exécuté une stratégie de communication et de sensibilisation ciblée et soutenue afin d'appuyer cet objectif.

### **Sensibilisation**

L'engagement continu de l'ombudsman auprès des associations professionnelles et les fiscalistes a continué d'entraîner des résultats. Cette année, l'ombudsman a rencontré des chambres de commerce locales à Sudbury, en Ontario, et à Moncton, au Nouveau-Brunswick. L'ombudsman a également présenté un discours durant la réunion annuelle de l'Association TED du Canada, un groupe représentant les fiscalistes de partout au Canada, et durant un séminaire de fiscalistes à Kitchener, en Ontario. Ces événements ont servi d'occasions d'entreprendre un

dialogue sur des préoccupations partagées, en plus d'aider notre bureau à cibler de nouveaux enjeux.

Durant ces visites dans les collectivités, l'ombudsman a profité de l'occasion pour visiter les bureaux des services fiscaux de l'ARC dans ces villes. Le fait de rencontrer la direction et le personnel de l'ARC nous a permis de comprendre comment nos recommandations ont des répercussions sur la façon dont l'ARC sert et traite les contribuables. Nous avons également entendu les employés de l'ARC s'exprimer sur les enjeux et les défis avec lesquels ils sont aux prises au moment d'offrir des services aux Canadiens. Dans notre évaluation impartiale de la prestation de service de l'ARC, il est aussi important d'entendre le point de vue des employés de l'ARC que celui des contribuables. L'ombudsman a fait part de ses expériences personnelles et de ses réflexions sur ces événements en affichant régulièrement des mises à jour sur son blogue de sensibilisation, dans son site Web.

Dans la mesure du possible, nous tentons d'établir des partenariats avec d'autres organismes du gouvernement du Canada, afin de tirer profit des renseignements sur notre bureau et des services que nous offrons aux contribuables. Cette année, notre bureau a participé au programme du Pavillon du Canada, mené par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'événement Pavillon du Canada à Calgary, en Alberta, a donné à l'ombudsman et à son personnel la possibilité de s'adresser directement à des centaines de contribuables, d'écouter les préoccupations de ces derniers et de les aider directement avec leurs enjeux liés au service. Nous avons également participé au programme d'exposition rurale, une initiative d'agriculture et agroalimentaire Canada. Grâce à ce programme, nos publications ont été rendues accessibles lors d'événements tenus en Ontario, en Saskatchewan et au Nunavut.

Pour la deuxième année consécutive, nous avons collaboré avec l'ARC à fournir des renseignements aux contribuables au moyen du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Le PCBMI est un programme de sensibilisation communautaire grâce auquel des bénévoles formés aident les particuliers admissibles à préparer leurs déclarations de revenus et de prestations, grâce à une série de comptoirs de préparation des déclarations locaux. Grâce à ce programme, nous avons distribué plus de 21 000 produits d'information à des bénévoles et des organisateurs de comptoirs de préparation des déclarations au pays.

Lorsque les Canadiens ont des préoccupations ou désirent déposer une plainte relativement aux services du gouvernement, ils se tournent souvent vers leur député. Afin d'aider les députés à aider leurs électeurs, qui sont peut-être préoccupés par l'ARC, nous avons offert des renseignements sur notre bureau et sur les services que nous offrons, afin qu'ils soient inclus dans les bulletins parlementaires. L'ombudsman a également présenté une séance d'information à l'intention des députés et de leur personnel durant un séminaire à Ottawa, en Ontario, que la Bibliothèque du Parlement accueillait.





Entretien à l'émission *Argent Maintenant*, Ottawa (ON)

## Média

Au cours de la dernière année, les activités de sensibilisation de l'ombudsman et ses allocutions ont été grandement signalées dans les médias locaux et régionaux des collectivités qu'il a visitées, ce qui a augmenté davantage la sensibilisation du public aux services que nous offrons aux contribuables.

Il est intéressant de souligner la réponse des médias à la publication du rapport spécial de l'ombudsman sur le compte d'épargne libre d'impôt. L'ombudsman a été interviewé par plusieurs médias, notamment la télévision, la presse écrite et la radio. La couverture initiale était importante et on s'attendait à ce que la couverture résiduelle, même s'il s'agissait de rediffusions et d'article imprimés secondaires, atteigne des dizaines de milliers de Canadiens et plus encore de par le monde.

## Web

Plus de Canadiens que jamais visite notre site Web. Au cours de l'exercice 2011-2012, le nombre de visites de sites individuelles a augmenté de plus de 40 p. 100 par rapport à l'année précédente, à 136 172. Le nombre de téléchargements de publications électroniques depuis notre site a connu une augmentation semblable, à 11 235, ce qui correspond à une hausse de plus de 39 p. 100. Cette plus grande emphase mise sur la distribution d'un plus grand nombre de publications par voie électronique appuie l'engagement de notre bureau à l'égard de la durabilité de l'environnement.

Afin d'améliorer l'accessibilité à notre site Web et sa fonctionnalité, nous avons entrepris une importante restructuration de notre page d'accueil. Ces changements simplifient les choses pour les Canadiens qui désirent obtenir rapidement des renseignements sur leurs droits en tant que contribuables et sur les services qu'offre le Bureau.

Grâce à un dialogue continu avec des intervenants clés et à des partenariats avec d'autres programmes du gouvernement du Canada, et au fait que nous ciblons les nouveaux enjeux, nous continuons à faire progresser la sensibilisation aux droits des contribuables.

| Sensibilisation et allocutions |                                                                                                |                     |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Date                           | Événement                                                                                      | Endroit             |
| Le 1 <sup>er</sup> juin 2011   | Chambre de commerce du Grand Sudbury                                                           | Sudbury, Ontario    |
| Du 12 au 17 juillet 2011       | Pavillon du Canada                                                                             | Calgary, Alberta    |
| Le 15 septembre 2011           | Association TED du Canada – Assemblée générale annuelle                                        | Moncton, N.-B.      |
| Le 25 octobre 2011             | Chambre de commerce du Grand Moncton                                                           | Moncton, N.-B.      |
| Le 22 novembre 2011            | Séminaire de fiscalistes de Kitchener-Waterloo                                                 | Kitchener, Ontario  |
| Le 23 février 2012             | Association du Barreau de l'Ontario – Réunion du Comité directeur fiscal                       | Toronto, Ontario    |
| Le 1 <sup>er</sup> mars 2012   | Chungsen Leung, député • Foire d'information – Services de soutien à la famille                | Willowdale, Ontario |
| Le 16 mars 2012                | Série des conférenciers de la Bibliothèque du Parlement (Colloques parlementaires)             | Ottawa, Ontario     |
| Le 26 mars 2012                | Rencontre avec Hoang Mai, député, NPD (Porte-parole de l'opposition chargé du Revenu national) | Ottawa, Ontario     |

---

## Nouvelles publications

Deux nouvelles publications, soit le bulletin *Perspectives* et le *Recueil des droits liés au service des contribuables* ont été lancées l'an dernier. Ces publications montreront régulièrement la façon dont nous veillons au respect de la Charte des droits du contribuable et dont nous nous assurons que les contribuables reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'ARC.

### Bulletin *Perspectives*

Afin de tenir les Canadiens informés au sujet des activités de notre bureau, nous avons lancé cette année la publication *Perspectives*, notre bulletin régulier. Ce bulletin, disponible en ligne, contient des renseignements utiles pour les contribuables, des mises à jour sur les plus récentes initiatives et des sommaires de cas réels examinés par notre Bureau, qui montrent comment nous faisons une différence pour les Canadiens.

### *Recueil des droits liés au service des contribuables*

Le *Recueil des droits liés au service des contribuables* (le Recueil) a pour but de contribuer à accroître la sensibilisation des contribuables aux droits liés au service et au rôle de l'ombudsman des contribuables et de les aider à mieux comprendre en quoi tout cela consiste. Le Recueil démontrera à tous les intervenants l'importance de ces droits liés au service et à quel point l'intervention de l'ombudsman des contribuables peut faire une différence pour les contribuables qui reçoivent un service ou un traitement de l'ARC qui n'est pas conforme à ces droits liés au service. Il est à espérer que ce Recueil servira aussi de ressource précieuse à ceux qui souhaitent comprendre le mandat de l'ombudsman et son rôle lorsqu'il s'agit de faire respecter les droits liés au service. En sachant comment l'ombudsman et l'ARC interprètent les droits liés au service des contribuables et en sachant quels sont les types de plaintes qu'examine notre Bureau, les contribuables seront en mesure d'acheminer leurs plaintes adéquatement. Il servira également à l'ARC de Recueil informatif des types d'enjeux en matière de service et d'équité avec lesquels les contribuables sont aux prises.



# En coulisse

---

## Améliorer les activités opérationnelles

Nous avons entrepris un examen de notre structure interne, de nos processus de travail, de la manière dont nous nous engageons envers les intervenants et de notre orientation future. Nous avons évalué la mesure dans laquelle nous effectuons notre travail de manière efficiente et déterminé les secteurs que nous pourrions améliorer. Nous avons mené un examen des processus d'enquête à l'automne et à l'hiver 2011, afin de nous permettre de simplifier et d'améliorer nos propres politiques et procédures. Nous avons ciblé de nouveaux outils à mettre en œuvre et élaboré un plan d'action en mars 2012. La mise en œuvre aura lieu durant l'exercice 2012-2013.

Nous avons continué d'évaluer notre Système de suivi des dossiers, afin de nous assurer de son efficience et de son efficacité. Nous avons entrepris une analyse statistique et un projet de repérage des tendances, afin d'analyser un éventail de données et pour cibler des améliorations qui profiteraient à nos exigences opérationnelles. Au terme de ce projet, un ensemble d'outils sera élaboré pour suivre des renseignements importants, qui permettront au Bureau de continuer à suivre des mesures de rendement à valeur ajoutée et de créer une analyse continue des tendances année après année. Les données aideront également notre Bureau à établir des rapports sur la façon dont il répond à ses objectifs en matière de rendement.

Nous continuerons également de mettre à jour et d'améliorer nos propres procédures et manuels pour continuer de respecter nos propres normes de service et nos engagements envers les contribuables.

Le succès du Bureau repose sur l'expérience, les compétences et les connaissances des employées qui travaillent ici. Le perfectionnement des employés se poursuit alors que nous investissons du temps et des ressources pour nous assurer que nos employés ont les compétences nécessaires pour participer au succès de l'organisation.

## Obligations légales

### Langues officielles

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est assujéti aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Cette loi a comme but de veiller au respect du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada et de s'assurer de l'égalité de statut et des droits et privilèges égaux relativement à leur utilisation dans l'ensemble des institutions fédérales, à la communication ou à la prestation de services au public et à la poursuite du travail des institutions fédérales.

Le Bureau est engagé à s'assurer que les contribuables reçoivent un service dans la langue officielle de leur choix. À l'heure actuelle, tous les employés satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Nous continuons de promouvoir l'utilisation des deux langues officielles dans notre Bureau.

---

## Accès à l'information

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est assujéti aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi sur l'accès à l'information* s'appuie sur trois grands principes :

- Les documents de l'administration fédérale doivent être mis à la disposition du public.
- Les exceptions qui restreignent ce droit doivent être précises et limitées.
- Les décisions relatives à la communication de renseignements peuvent faire l'objet d'un examen indépendant du pouvoir exécutif.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège la vie privée des personnes en énonçant des exigences rigoureuses pour la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et le retrait des renseignements personnels que détiennent les institutions fédérales.

Au cours de l'exercice, nous avons reçu six demandes officielles et deux demandes non officielles de renseignements. Nous avons répondu à ces demandes dans le délai établi.

## Santé et sécurité au travail (SST)

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables s'engage à offrir un environnement de travail sain et sécuritaire à ses employés, comme le stipule le *Code canadien du travail, partie II*. Tous les nouveaux employés sont informés de l'importance et des responsabilités des membres du personnel et de la direction en matière de santé et de sécurité en milieu de travail. Quatre de nos employés sont préposés aux premiers soins pour notre bureau.

Il n'y a aucun accident à signaler durant l'année.

Au cours de l'exercice, le Bureau a veillé aux éléments suivants :

- chaque mois, notre comité de SST a inspecté le lieu de travail en tout ou en partie, de façon que celui-ci soit inspecté au complet au moins une fois par année;
- les préposés aux premiers soins ont reçu une formation sur les défibrillateurs;
- on a fourni aux employés des renseignements sur le Programme d'aide aux employés;
- on a mené des évaluations des postes de travail au besoin; et
- on a rendu accessibles des fournitures de premiers soins.

---

## Développement durable

Le développement durable a plusieurs définitions, mais celle qui est le plus souvent citée est tirée de *Notre avenir à tous*, aussi nommé le Rapport Brundtland<sup>2</sup>.

«Le développement durable est le développement qui permet de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité, pour les générations futures, de satisfaire aux leurs».

Nous encourageons donc nos employés à se conformer aux principes du développement durable. Notre but est de réduire l'incidence environnementale de nos opérations. Les initiatives que nous avons prises à cet égard comprennent ce qui suit :

- Impression recto verso par défaut
- Recyclage des cartouches d'encre en poudre
- Recyclage des piles
- Recyclage des boîtes
- Recyclage des déchets

---

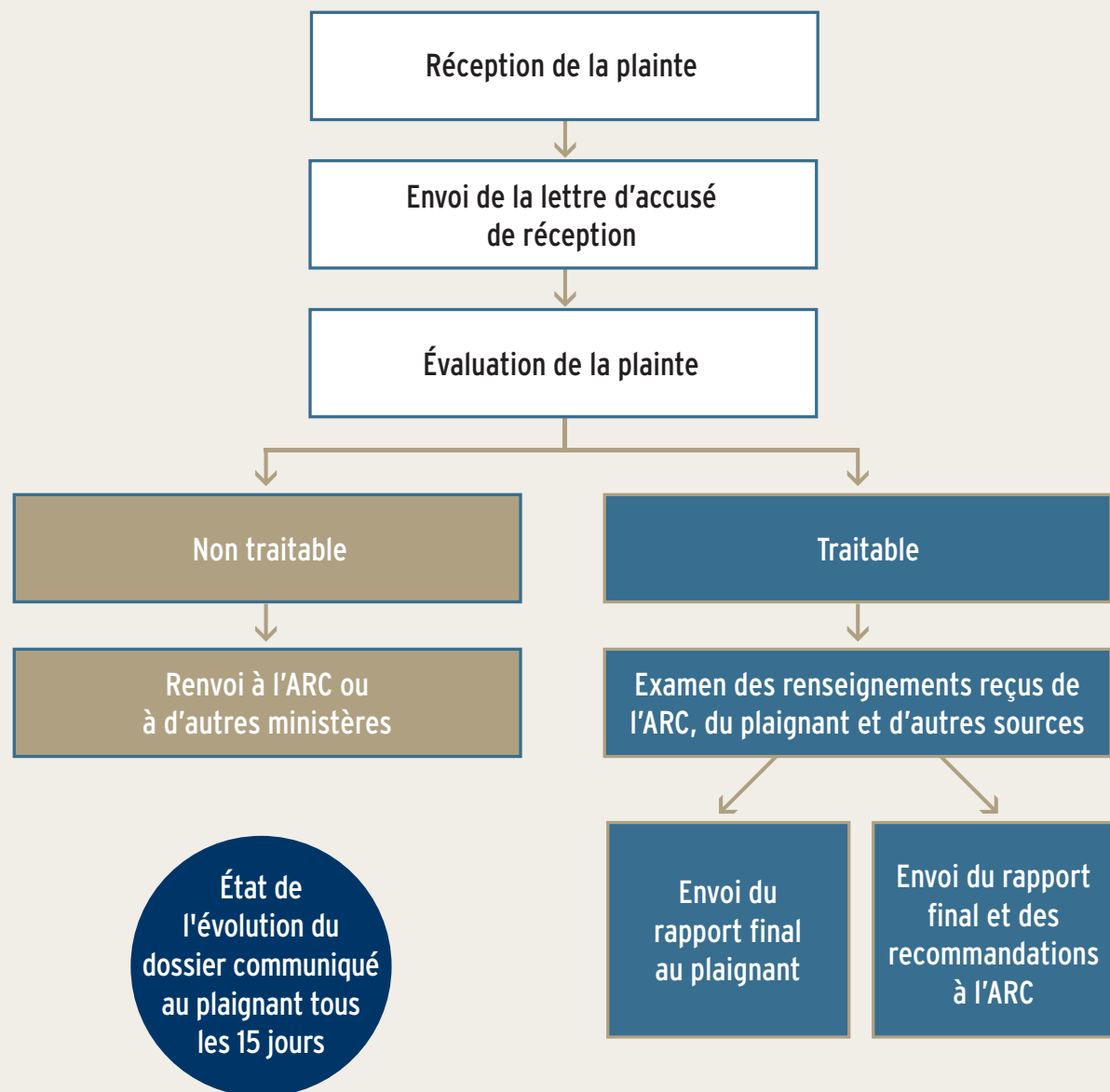
« Le développement durable est le développement qui permet de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité, pour les générations futures, de satisfaire aux leurs. »

---

2. Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED). *Notre avenir à tous*. Oxford University Press, Oxford, 1987, p. 43.

# Appendices

## Annexe A – Diagramme du processus de règlement des plaintes



## Annexe B – Résumé des dossiers

|                                                     |     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|-----|
| Dossiers reportés de 2010-2011 (exercice précédent) | 107 |     |
| Dossiers ouverts en 2011-2012                       | 835 |     |
| Dossiers rouverts                                   | 35  |     |
|                                                     |     | 977 |
| <b>Dossiers fermés en 2011-2012</b>                 |     |     |
| Non liés au mandat (fermés après une évaluation)    | 250 |     |
| Résolution rapide                                   | 427 |     |
| Enquêtes terminés                                   | 163 |     |
|                                                     |     | 840 |
| Dossiers reportés à 2012-2013                       |     | 137 |

## Annexe C – Ressources financières

| Dépenses                                       | 2010-2011<br>(000 \$) | 2011-2012<br>(000 \$) |
|------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Traitements                                    | 1759                  | 1834                  |
| Formation et éducation                         | 19                    | 18                    |
| Services professionnels                        | 14                    | 47                    |
| Service de technologie et de l'information     | 31                    | 35                    |
| Déplacements                                   | 44                    | 41                    |
| Équipement de bureau                           | 24                    | 19                    |
| Impression et édition                          | 38                    | 20                    |
| Télécommunications                             | 31                    | 25                    |
| Dépenses de bureau                             | 26                    | 22                    |
| Total des dépenses de fonctionnement annuelles | 1986                  | 2 061                 |

## Comment communiquer avec nous

---

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables :

- En appelant le numéro sans frais **1-866-568-3839**, au Canada et aux États-Unis. Si vous êtes situés à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, veuillez effectuer un appel à frais virés au 613-946-2310. Nos heures d'ouverture sont de 8 h 15 à 16 h 30, HNE, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).
- En visitant notre site Web, au **[www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca)**. Remplissez notre formulaire de plainte décrivant votre situation, ainsi que tout document à l'appui, et l'envoyez par courrier ou par télécopieur au :

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

Télécopieur : **613-941-6319**

Télécopieur sans frais : **1-866-586-3855**

- En prenant un rendez-vous pour une rencontre en personne, en appelant durant nos heures normales d'ouverture.