

l'ombudsman des contribuables

2014-2015

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

600-150, rue Slater, Ottawa, ON K1A 1K3

TÉLÉPHONE

613-946-2310

NUMÉRO 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 2015

N° de cat. : Rv6

ISSN : 1924-5076

Cette publication est également disponible en format électronique à l'adresse : www.boc-oto.gc.ca/rapports.

Charte 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 de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.*
10. Vous avez le droit que nous tenions 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 nous rendions 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 nous publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.*
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.*
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.*
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

ENGAGEMENT ENVERS LES PETITES ENTREPRISES

1. L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.

* Droits liés au service défendus par l'ombudsman des contribuables.



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables
600-150, rue Slater
Ottawa ON K1A 1K3

L'honorable Diane Lebouthillier, c.p., députée
Ministre du Revenu national
555, avenue MacKenzie, 7^e étage
Ottawa ON K1A 0L5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter, aux fins du dépôt devant chaque chambre du Parlement, le Rapport annuel de l'ombudsman des contribuables; la septième édition depuis la mise en œuvre d'un ombudsman des contribuables au Canada.

Le présent rapport donne un aperçu des activités et des opérations du Bureau de l'ombudsman des contribuables du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Il souligne nos réalisations alors que nous cherchons à nous assurer que l'Agence du revenu du Canada continue de fournir le service professionnel et le traitement équitable auquel les contribuables ont droit.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

Sherra Profit, B.A., LL.B.
Ombudsman des contribuables



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables
600-150, rue Slater
Ottawa ON K1A 1K3

M. Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA
Président, Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 7^e étage
Ottawa ON K1A 0L5

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de l'ombudsman des contribuables; la septième édition depuis la mise en œuvre d'un ombudsman des contribuables au Canada.

Le présent rapport donne un aperçu de nos activités et de nos opérations du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Je suis convaincue que les renseignements qui s'y trouvent vous assisteront dans la surveillance de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Sherra Profit, B.A., LL.B.
Ombudsman des contribuables

...

MESSAGE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Le présent exercice a été sans aucun doute une année de transition pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC). Nous avons vécu plusieurs changements au niveau des effectifs, y compris la vacance du poste d'ombudsman des contribuables. Nous avons déménagé, nous avons lancé un nouveau formulaire pour autoriser l'échange de renseignements avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et nous avons été témoins d'un changement dans la préférence des contribuables pour la soumission de leurs plaintes. Malgré ces changements, notre engagement à servir les contribuables canadiens et à la défense de leurs droits en matière de service est demeuré inébranlable.

En tant qu'organisation indépendante et impartiale sans lien de dépendance avec l'ARC, nous avons continué d'encourager l'ARC dans sa poursuite de l'excellence en matière de service équitable et de traitement professionnel des contribuables canadiens. Toutefois, au cours des millions d'interactions de l'ARC avec les contribuables au cours du dernier exercice, la possibilité de lacunes en matière de service ou de traitement équitable demeurait présente. C'est pourquoi nous sommes fiers du rôle que nous avons joué dans la résolution à leur satisfaction des plaintes liées au service des contribuables. Nous avons été à l'écoute des préoccupations des contribuables, les avons instruits et informés au sujet de notre travail, leur avons facilité l'accès aux mécanismes de recours appropriés à l'ARC, et avons enquêté leurs plaintes.

Au cours du présent exercice, de nouveaux visages se sont ajoutés à notre bureau, et plusieurs employés ont accepté de nouvelles opportunités de carrières dans nos bureaux. Ces affectations internes, temporaires ou permanentes, ont permis beaucoup de souplesse à notre organisation, et le maintien de nos connaissances organisationnelles.

Les employés actuel ont élargi leur base de connaissances et communiqué leur expertise aux nouveaux arrivants. Aux employés qui nous ont quittés au cours de l'année pour des opportunités à l'extérieur du BOC, nous vous remercions et souhaitons reconnaître votre contribution à l'égard du service aux contribuables canadiens.

Pendant cet exercice, nous avons constaté un changement important dans la façon dont les contribuables choisissent d'exprimer leurs plaintes liées au service. Au cours des exercices précédents, les contribuables déposaient leurs plaintes liées au service par la poste, par télécopieur ou en personne. En mars 2013, nous avons lancé un formulaire de plainte en ligne sur notre site Web. Selon nos statistiques, l'exercice 2014-2015 a vu une augmentation importante de l'adoption du formulaire en ligne. Au cours de notre deuxième trimestre, les plaintes déposées au moyen de notre formulaire en ligne dépassaient pour la première fois tout autre mode de soumission – en ligne, 45,9 %; par télécopieur, 35,5 %. Pour l'exercice, les formulaires de plainte en ligne représentaient 38,6 % de toutes les soumissions à notre bureau, suivi des formulaires de plainte

soumis par télécopieur, à 37,9 %. On prévoit que cette tendance se maintiendra, et que l'écart s'élargira en faveur des soumissions en ligne.

Cette adoption des services électroniques est conforme à la tendance croissante vers le mobile, les contribuables prenant en charge la gestion de leurs renseignements personnels en tout temps et en tout lieu – au bout des doigts. Nous sommes à l'écoute, et nous répondons aux exigences des contribuables; nous continuerons donc d'étudier les possibilités d'amélioration de l'inventaire actuel des services électroniques disponibles par l'intermédiaire de notre bureau. Cependant, afin de transformer nos activités pour répondre à ces besoins, il faudra adopter une approche équilibrée aux services que nous offrons. Malgré la demande pour des services électroniques réceptifs et efficaces, nous demeurons engagés à donner des options aux contribuables qui n'ont pas accès aux services en ligne, ou qui sont peut-être plus à l'aise de communiquer avec nous au moyen des modes traditionnels.

Les contribuables qui soumettent des plaintes de service à notre bureau doivent avoir confiance que nous ne communiquerons leur plainte et ne demanderons des renseignements personnels de l'ARC qu'avec leur consentement signé. En raison de la hausse de popularité du formulaire de plainte en ligne, nous avons collaboré avec l'ARC afin d'élaborer et de mettre en œuvre le formulaire d'*Autorisation de divulguer* en novembre 2014. Au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2014-2015, notre bureau a reçu 136 formulaires d'*Autorisation de divulguer*.

PROCHAINES ÉTAPES

Nous sommes fiers de nos réalisations et de la résilience, de l'adaptabilité et de l'engagement à l'égard des services dont nos employés ont fait preuve au cours de cette période de transition. Nous concentrerons nos efforts sur l'examen et l'amélioration de nos processus, lorsque c'est nécessaire, et nous élargirons notre portefeuille de services électroniques afin d'ajouter aux efficacités que nous avons découvertes au cours du dernier exercice. Surtout, nous continuerons d'écouter les préoccupations des contribuables canadiens, consulterons l'ARC pour régler les plaintes en temps utile, et défendrons les huit droits de service du contribuable.



C'est
pour nous
un privilège
de servir
les contribuables
canadiens.



Table des matières

2

À PROPOS DE NOUS

4

AU SEIN DE NOTRE ORGANISATION

4

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

5

NOS QUATRE SERVICES PRINCIPAUX

6

REVUE DE L'ANNÉE

6

SECTION DES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES

11

SOMMAIRES DE CAS

14

SECTION DES ENQUÊTES SYSTÉMIQUES

16

SECTION DES COMMUNICATIONS

17

SECTION DES SERVICES D'ENTREPRISE

19

NOS FINANCES

20

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

...

À PROPOS DE NOUS

L'ombudsman des contribuables est un agent indépendant nommé par le gouvernement fédéral afin d'examiner les plaintes liées au service concernant l'Agence du revenu du Canada (ARC) et de maintenir les droits de service des contribuables prévus dans la *Charte des droits du contribuable*. Le poste a été créé afin d'appuyer les priorités du gouvernement de soutien des institutions démocratiques, d'accroître la transparence et de veiller au traitement équitable de tous les Canadiens.

NOTRE VISION

Dans chaque interaction, l'ARC offre aux contribuables un traitement équitable et un service professionnel.

NOTRE MISSION

L'ombudsman des contribuables s'est engagé à assurer la transparence, la responsabilisation et le traitement équitable des contribuables par l'ARC.

NOTRE MANDAT

Le mandat de l'ombudsman des contribuables est d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national sur toute question liée aux services fournis à un contribuable par l'ARC.

En remplissant ce mandat, l'ombudsman des contribuables s'assure que l'ARC respecte les huit droits de service du contribuable énoncés dans la *Charte des droits du contribuable*. Ainsi, le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) mène des examens indépendants et impartiaux des plaintes liées au service provenant des contribuables concernant le niveau de service ou le traitement reçu de l'ARC. Lorsqu'un enjeu lié au service risque de toucher un grand nombre de contribuables, nous menons une enquête systémique afin de déterminer si

des recommandations au sujet de mesures correctives sont requises pour l'ARC. En plus de ces responsabilités, l'ombudsman des contribuables fait connaître les droits de service des contribuables ainsi que le rôle du BOC.

NOS PRINCIPES

Nous croyons fermement à l'indépendance, à l'impartialité, à l'équité et à la confidentialité dans nos interactions avec les contribuables. Nous exerçons nos activités sans lien de dépendance avec l'ARC, et nous offrons aux contribuables un examen objectif de leur plainte liée au service. Suite à la revue nous émettons des recommandations à l'ARC pour combler les lacunes dans la prestation des services ou nous vérifions que les mesures prises par l'ARC respectent la *Charte des droits du contribuable*.

Pendant notre examen d'une plainte liée au service, nous ne plaçons pas au nom des contribuables ni ne défendons l'ARC. En adoptant un point de vue impartial, nous veillons à ce que l'équité et le respect des niveaux de service attendus sont présents dans chaque interaction entre les contribuables et l'ARC. Nous avons la responsabilité de tenir compte des deux points de vue, de formuler des recommandations qui respectent les huit droits de

service du contribuable, et de dresser les grandes lignes des améliorations proposées aux processus établis.

L'ombudsman doit faire preuve d'équité pour tenir l'ARC et les contribuables responsables de leurs contributions respectives aux facteurs qui ont mené à la plainte, et doit agir de manière équitable et juste. Chaque plainte est examinée au cas par cas et les recommandations de mesure corrective peuvent constituer une responsabilité partagée entre le contribuable et l'ARC.

Il est d'une importance capitale pour notre bureau que les contribuables aient confiance que leurs droits de service seront maintenus et que leurs renseignements personnels ne seront pas communiqués à des tiers non autorisés. Notre devoir légal de protection des renseignements confidentiels des contribuables est un facteur déterminant dans nos interactions avec l'ARC. Il est tout aussi important que l'ARC ait confiance que nous suivrons les procédures appropriées pour communiquer et traiter des renseignements confidentiels lorsque le contribuable nous y autorise.

NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DU SERVICE

Nous sommes déterminés à accuser réception de la plainte d'un contribuable dans les deux jours ouvrables. Dans le cas des plaintes liées au service que nous cherchons à résoudre, nous communiquerons avec les contribuables tous les 15 jours afin de leur donner un compte rendu sur leur dossier. Notre but consiste à satisfaire à ces normes de service 100 % du temps.

Mesurer notre rendement

En tant que bureau indépendant et impartial, notre intervention dans le processus des plaintes liées au service se mesure en fonction du rendement attendu de notre bureau. En tant qu'organisation responsable de maintenir les droits de service des contribuables, nous devons nous assurer de régler les plaintes des contribuables en temps utile, le plus souvent possible. Nous mesurons le rendement à l'aide des indicateurs suivants :



FIGURE 2.1 - INDICATEURS DE RENDEMENT POUR LE BOC.

1. Sur 1 330 plaintes reçues en 2014-2015, 79 plaintes n'ont pas été achevées avant la fin de l'exercice.

2. Le BOC enquête toutes les plaintes liées à son mandat reçues par les Sections des enquêtes sur les plaintes et systémiques.

... AU SEIN DE NOTRE ORGANISATION

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) est formé de plusieurs éléments individuels qui travaillent à l'unisson afin de créer une organisation qui a pour but de s'assurer que les contribuables reçoivent le service équitable et le traitement professionnel auxquels ils s'attendent de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Notre bureau compte les sections suivantes : Enquêtes sur les plaintes, Enquêtes systémiques, Communications et Services d'entreprise.

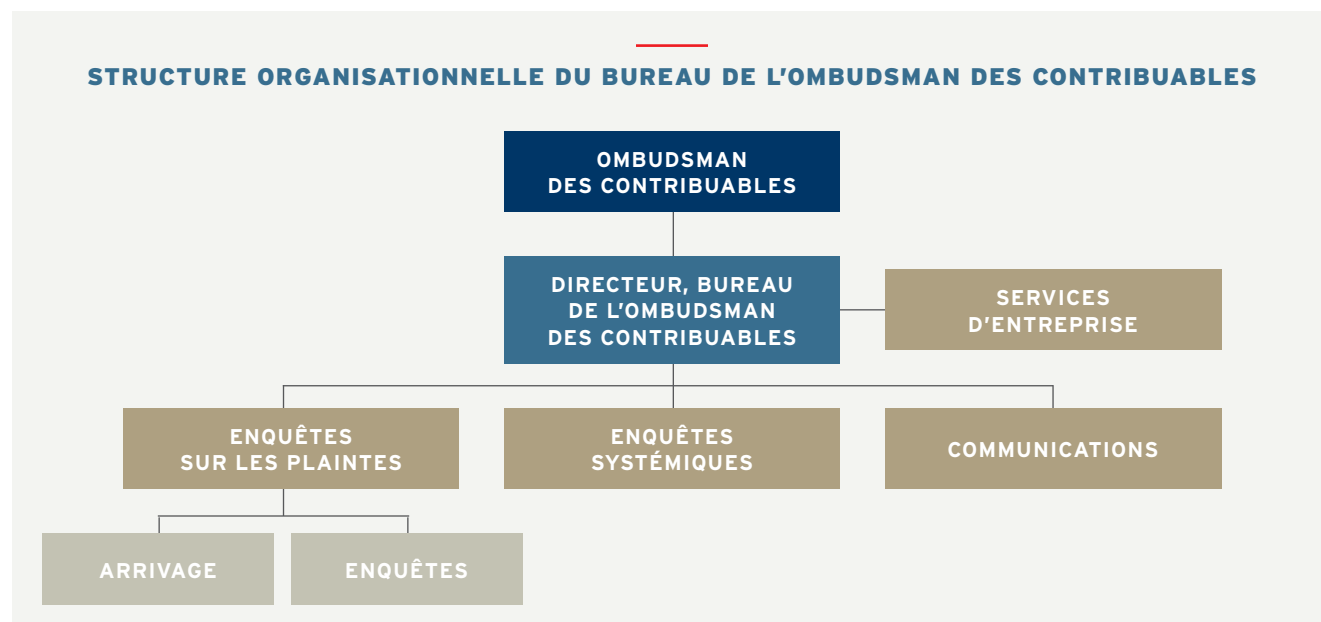


FIGURE 3.1 - ILLUSTRATION DES SECTIONS DU BOC AU COURS DE L'EXERCICE 2014-2015.

Nous avons à notre effectif des personnes hautement dévouées, axées sur le service, qui s'assurent avec fierté que les contribuables reçoivent le meilleur service possible lorsque nous travaillons à résoudre leurs plaintes liées au service. Pour y arriver, nous sommes à l'écoute des préoccupations des contribuables, les instruisons, et

les informons au sujet du travail que nous effectuons. Nous menons des examens impartiaux et indépendants, qui tiennent compte des points de vue des contribuables et de l'ARC. Dans certains cas, nous réglons les plaintes en facilitant l'accès des contribuables auprès de l'ARC ou leur communication avec l'ARC. Lorsqu'une enquête est

requis, nous réglons la plainte et présentons à l'ARC nos recommandations de mesures correctives.

NOS QUATRE SERVICES PRINCIPAUX **INFORMATION**

Notre bureau répond à des milliers d'appels chaque année de contribuables qui veulent obtenir des renseignements et le règlement de leurs problèmes liés au service avec l'ARC. Nous aidons les contribuables à mieux comprendre les droits de service des contribuables et les instruisons sur le processus de résolution de leur plainte. Si les plaintes des contribuables ne portent pas sur un problème de service avec l'ARC, nous les renvoyons au ministère ou à l'organisme gouvernemental responsable de régler leur problème.

FACILITATION

Lorsqu'un contribuable dépose sa plainte initiale auprès de notre bureau, notre première étape consiste à vérifier si la plainte se rapporte à notre mandat. S'il s'agit d'une plainte liée au service de l'ARC, nous déterminons si le contribuable a épuisé les mécanismes de recours offerts par l'ARC par l'intermédiaire de son Programme des plaintes liées au service. Si le contribuable n'a pas donné à l'ARC l'occasion de régler la plainte liée au service, nous demandons au contribuable l'autorisation d'envoyer la plainte au Programme des plaintes liées au service. Après 30 jours, nous donnons suite auprès du contribuable afin de nous assurer que ses préoccupations ont été adressées.

Cependant, il peut y avoir des circonstances exceptionnelles qui empêchent le contribuable de suivre les étapes habituelles de recours et qui exigent l'aide immédiate de notre bureau. Dans ces situations, nous pouvons lancer un examen de la plainte du contribuable.

ENQUÊTE SUR LES PLAINTES

En tant que bureau de dernier recours pour les contribuables, nous connaissons notre responsabilité, et sommes à l'écoute de chacune de leur plainte au cas par cas, offrant des examens impartiaux indépendants. Nous demandons aux contribuables d'envoyer une copie signée du formulaire de plainte afin d'autoriser le BOC à mener une enquête sur leur plainte et, lorsque c'est nécessaire, à échanger des renseignements avec l'ARC.

Nous enquêtons sur les problèmes de service décrits dans la plainte du contribuable et déterminons un parcours de résolution. Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de déterminer l'existence d'un enjeu de service. Dans ce cas, nous concluons que l'ARC a fourni les services et le traitement aux contribuables conformément à ses valeurs et à ses procédures organisationnelles.

Il est important pour les contribuables de comprendre que nous ne pouvons pas annuler les décisions de fond de l'ARC, et que nous ne pouvons pas prendre de décisions sur la politique fiscale ou sur les questions d'ordre législatif. Pour chaque plainte, nous examinons les éléments de service afin de déterminer la violation possible des droits de service du contribuable. Dans certains cas, nous formulons des recommandations à la ministre du Revenu national (la ministre) en fonction des résultats de notre examen.

ENQUÊTES SYSTÉMIQUES

Chaque fois que les faits d'un enjeu touchent un grand nombre de contribuables canadiens, l'ombudsman peut en demander l'examen afin de déterminer s'il existe un enjeu systémique. Les enjeux de service systémiques sont identifiés en analysant les tendances qui émergent reliées au service. Il est possible que nous recevions un certain nombre de plaintes sur le même sujet, ou qu'on nous informe des enjeux possibles au cours de consultations auprès de nos intervenants de l'industrie. La ministre peut aussi nous demander d'examiner un enjeu qui a été porté à son attention.

Si notre examen confirme l'existence d'un enjeu de service systémique, nous lançons une enquête et présentons nos constatations et nos recommandations à la ministre. S'il n'existe aucun enjeu systémique, ou si l'ARC a pris des mesures suffisantes pour y remédier, nous clôturons l'enquête.

REVUE DE L'ANNÉE

SECTION DES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES

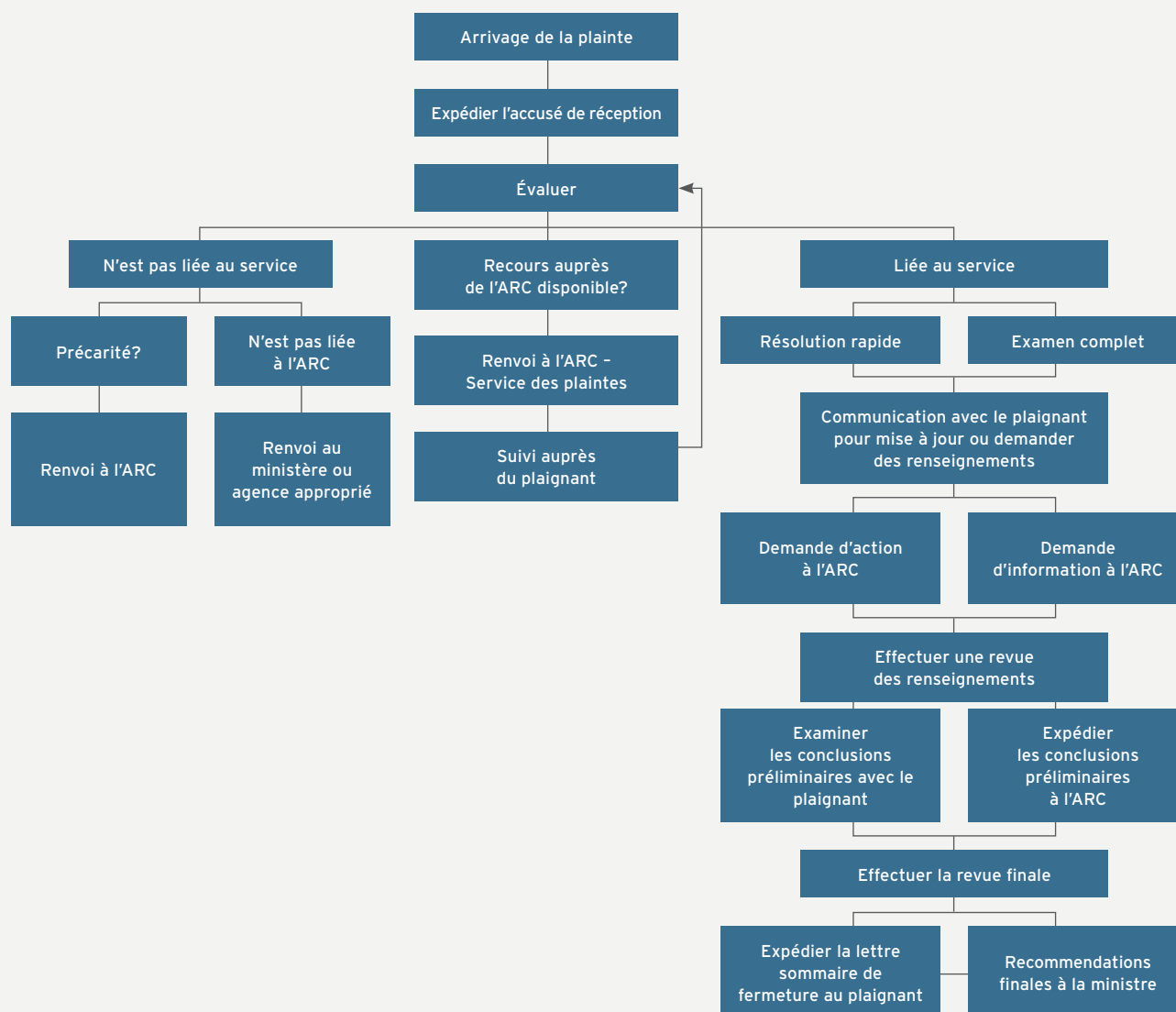


FIGURE 4.1 – DÉFINITION DES PROCESSUS LIÉS À UNE ENQUÊTE SUR LES PLAINTES.

La Section des enquêtes sur les plaintes est le premier point de contact pour les contribuables qui souhaitent déposer une plainte liée au service ou au traitement qu'ils reçoivent de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette section se divise en deux équipes : Arrivage et Enquêtes. Les agents d'arrivage accusent réception de toutes les plaintes dans les deux jours ouvrables et répondent aux demandes de renseignements téléphoniques des contribuables qui communiquent avec notre bureau. Ils donnent des conseils, des renseignements et facilitent l'accès à d'autres secteurs de l'ARC lorsque les contribuables ne savent pas à qui s'adresser.

Nous effectuons une évaluation initiale de chaque plainte liée au service afin d'établir si elle appartient à notre bureau ou si la plainte relève d'un autre ministère ou organisme gouvernemental. Si la plainte relève d'ailleurs, nous fournissons les coordonnées appropriées au contribuable afin de l'orienter. Si la plainte entre dans la portée de l'examen de l'ombudsman des contribuables, nous examinons le bien-fondé de la plainte liée au service. Si la plainte liée au service doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, nous acheminons la plainte à l'équipe des Enquêtes.

Lorsque l'équipe des Enquêtes est saisie d'une plainte, les enquêteurs sont chargés de l'examiner en plus de profondeur. Ils obtiennent des renseignements, évaluent les plaintes, recommandent des solutions et font des renvois. Si un sujet de plainte particulier semble revenir, les sujets sont renvoyés à la section des Enquêtes systémiques.

Le Bureau de l'ombudsman et l'ARC ont une responsabilité partagée à l'égard de la protection des renseignements confidentiels des contribuables. Avant de demander des renseignements à l'ARC en appui à notre enquête, nous devons d'abord obtenir le consentement écrit du contribuable, ce qui nous permet d'échanger les renseignements nécessaires avec l'ARC. Après avoir obtenu le consentement des contribuables et les renseignements que nous avons demandés, les enquêteurs mènent une enquête complète et formulent des recommandations de mesures correctives, s'il y a lieu.

Nous reconnaissons que certaines plaintes reçues par notre bureau sont de nature délicate et exigent notre attention immédiate. Lorsque la situation d'un contribuable ne donne pas le temps nécessaire de suivre les étapes normales du Programme des plaintes liées au service, le contribuable peut déposer sa plainte directement auprès de notre bureau. Dans cette situation, nous envoyons une demande urgente à l'ARC pour un examen et des mesures immédiates. Les demandes urgentes comprennent les cas de circonstances extraordinaires tels que les difficultés financières, l'atteinte à la réputation du contribuable auprès de son employeur lorsque le retard cause la saisie de son salaire, et la considération du bien-être émotionnel du contribuable si le processus risque de se prolonger davantage. De plus, si la demande d'un contribuable indique des enjeux de nature systémique ou qu'elle fait partie d'une enquête systémique en cours, notre bureau peut traiter la plainte à l'extérieur du processus normal du Programme des plaintes liées au service.

EFFECTIF EN PLEINE ÉVOLUTION

Tout au long du présent exercice, la section des Enquêtes sur les plaintes s'est bien adaptée aux changements de personnel attribuables aux possibilités d'avancement de carrière internes et externes. Tout en naviguant ces transitions, nous avons maintenu notre engagement à l'égard du service aux contribuables sans interrompre nos services.

Il est devenu clair qu'une force importante de la section des Enquêtes sur les plaintes était sa capacité à maintenir un système efficace de transfert des connaissances. Les nouveaux employés ont été munis des connaissances organisationnelles nécessaires pour s'acquitter des responsabilités requises pour le poste. Plusieurs changements d'effectif ont résulté de promotions internes. Ces changements se sont avérés avantageux puisque nous avons pu offrir de nouveaux défis à nos employés tout en continuant le développement de leurs compétences. À l'avenir, nous continuerons d'adhérer à ce modèle pour identifier les opportunités de croissance pour nos employés.

Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons continué d'appuyer les programmes d'alternance travail-études dans les universités locales en embauchant un étudiant universitaire. L'étudiant bénéficie du programme en recevant un crédit universitaire tout en acquérant une expérience de travail utile comme membre d'une équipe et au service des contribuables canadiens. Le bureau bénéficie de la participation à des discussions ouvertes avec l'étudiant sur le travail que nous faisons et nous obtenons des perspectives utiles sur de nouvelles idées et des possibilités d'améliorations à nos processus et à nos procédures.

À la fin de novembre 2014, nous avons déménagé du 50, rue O'Connor au 150, rue Slater à Ottawa. Le déménagement a réduit l'espace (superficie en pieds carrés) que nous occupions et les coûts associés. Pendant le déménagement, nous n'avons connu aucun retard important dans le respect de nos normes de service et avons continué d'offrir des services aux contribuables canadiens. Le bureau a été fermé en milieu de journée le vendredi 28 novembre 2014, et toutes les lignes de communication étaient ouvertes à la première heure le lundi 1^{er} décembre 2014. Notre service de messagerie est demeuré ouvert et la boîte vocale a été changée de manière à inclure des renseignements au sujet du déménagement.

Au cours du troisième trimestre de 2014-2015, nous avons examiné nos processus pour l'échange des renseignements confidentiels des contribuables avec l'ARC lorsqu'un contribuable soumet une plainte en ligne. En collaboration avec l'ARC et en vue d'améliorer la protection des renseignements des contribuables, des questions ont été soulevées quant à l'acceptabilité des signatures numériques au moyen de notre formulaire de plainte en ligne. Une entente a été convenue, à l'effet que la meilleure façon d'assurer la protection des renseignements des contribuables était d'obtenir le consentement signé du contribuable.

Afin de respecter cette entente, nous avons élaboré et mis en œuvre un nouveau formulaire d'*Autorisation de divulguer* comme complément à notre formulaire

de plainte en ligne. Depuis la mise en œuvre de ce formulaire, nous avons reçu des formulaires tous les jours, et notre réception des signatures requises a permis d'accélérer l'échange de renseignements avec l'ARC. Au cours du quatrième trimestre seulement, nous avons reçu 136 formulaires d'*Autorisation de divulguer* des contribuables.

EN CHIFFRES

Au cours de l'exercice 2014-2015, nous avons reçu des plaintes au moyen de différents modes, y compris en ligne, par courrier, par télécopieur et en personne.

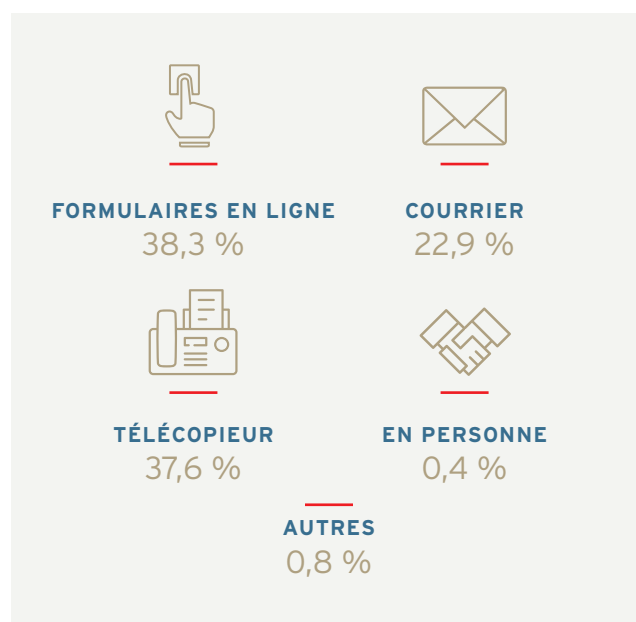
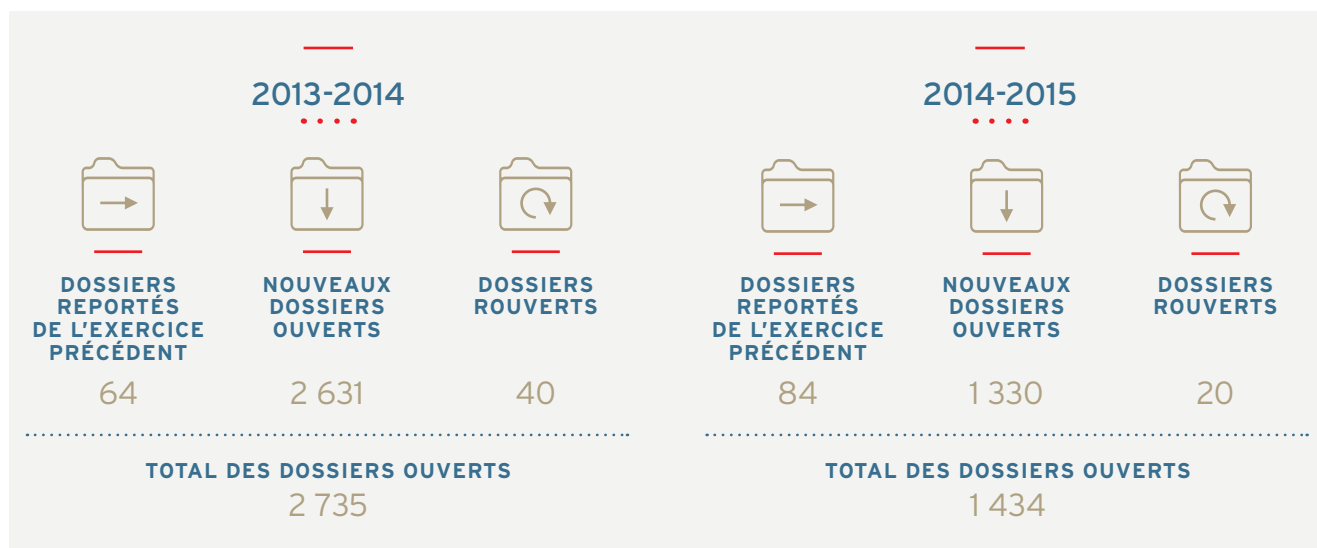


FIGURE 4.2 - DISTRIBUTIONS DES MÉTHODES DE SOUMISSION D'UNE PLAINTÉ.

Notre Section des enquêtes a ouvert 1 330 nouveaux dossiers de plainte en 2014-2015, toutes méthodes de soumission confondues. En plus des nouveaux dossiers, nous avons 84 dossiers reportés de l'année précédente, puisque leur revue n'a pas été complétée avant la fin de l'exercice précédent. Nous avons aussi rouvert 20 dossiers lorsque de nouveaux renseignements ont été reçus au sujet de plaintes liées au service fermées antérieurement.


FIGURE 4.3 - COMPARAISON DES DOSSIERS REÇUS.³

L'ouverture de dossiers n'est qu'une des responsabilités de nos agents de l'arrivage. Lorsqu'un dossier de plainte est ouvert, l'agent de l'arrivage doit évaluer la nature de l'enjeu. Si la plainte n'est pas liée à un enjeu de service, l'agent de l'arrivage ferme le dossier comme un dossier hors mandat. Si la plainte est liée à un enjeu de service mais le contribuable n'a pas épuisé les mécanismes de recours disponible à travers du Programme de plaintes liées au service, le dossier fait l'objet d'un renvoi à l'ARC.

Il s'agit d'une résolution rapide. En 2014-2015, nos agents de l'arrivage ont fermé 1 019 dossiers par résolution rapide. Si une plainte ne peut faire l'objet d'une résolution rapide et porte sur un enjeu lié au service, l'agent de l'arrivage en fera un renvoi à l'équipe des enquêtes. Au cours de l'exercice, nos enquêteurs ont compété 152 enquêtes portant sur des plaintes de service émanant des expériences que les contribuables ont eues avec l'ARC.

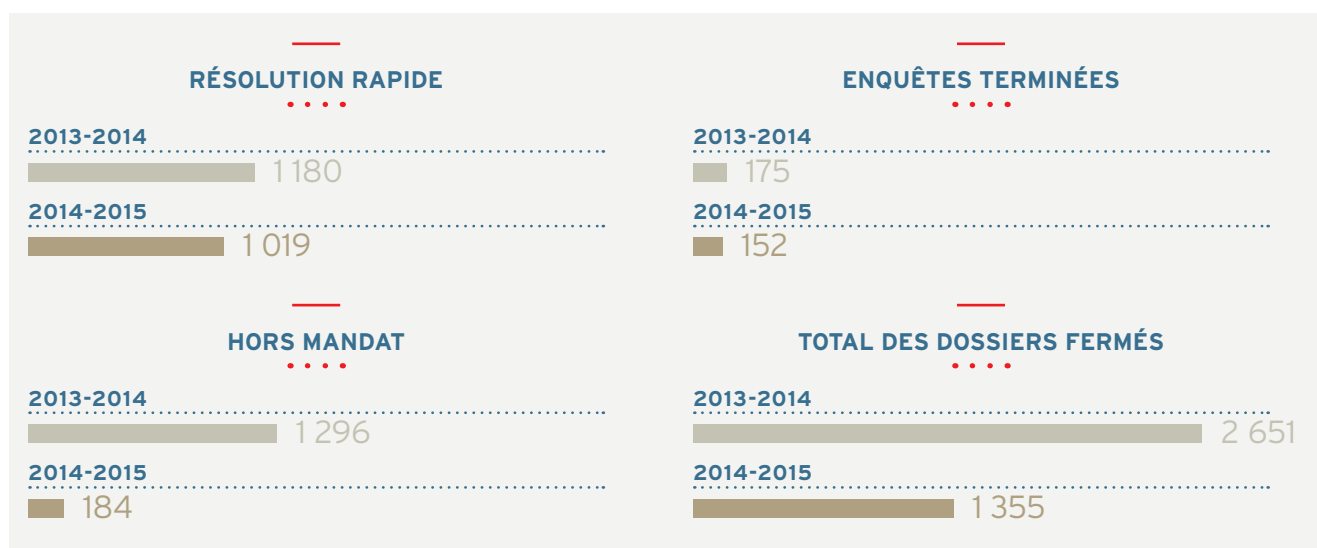


FIGURE 4.4 - COMPARAISON DES DOSSIERS FERMÉS.

3. Les plaintes sur les stratagèmes de dons et la fermeture des comptoirs de services en personne ont entraîné un nombre important de plaintes supplémentaires à notre bureau en 2013-2014 par rapport à 2014-2015. Ces plaintes portaient sur des modifications législatives et étaient donc hors mandat.

L'écart entre le nombre de plaintes hors mandat reçues et fermées en 2013-2014 comparativement à 2014-2015 s'explique par l'afflux de plaintes de contribuables ou de leurs représentants liées aux stratagèmes de dons comme abris fiscaux et à la fermeture des services au comptoir en personne. Nous avons reçu plus de 1 000 plaintes de contribuables exprimant leur frustration suite au refus de leurs dons dans une année donnée en raison de l'arrangement qu'ils avaient conclu avec l'organisation bénéficiaire. Cependant, cette question était de nature législative et, par conséquent, elle ne relevait pas du mandat de notre bureau.

Au cours de cet exercice financier, nous avons eu 4 743 interactions téléphoniques avec les contribuables. Ces appels ont inclus des contacts initiaux avec notre bureau, des demandes de renseignements au sujet de notre bureau, des suivis concernant des plaintes liées au service en cours et des facilitations de l'accès à l'ARC ou à d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour obtenir de l'aide. Il est essentiel de maintenir des voies de communication ouvertes avec les contribuables afin de pouvoir offrir à tous les contribuables la possibilité d'obtenir la résolution de leurs plaintes liées au service.

En mars 2013, nous avons introduit un formulaire de plainte en ligne pour les contribuables. Au cours de l'exercice financier, nous avons constaté une augmentation importante de l'adoption de notre formulaire de plainte en ligne par les contribuables, passant de 7 % au moment de la mise en œuvre à 38,6 % cette année. Ces statistiques sont très encourageantes puisque ces formulaires utilisent un gabarit commun afin de saisir tous les renseignements pertinents pour les enquêteurs. En présentant les renseignements d'une manière uniforme, le formulaire accroît notre efficacité au moment d'examiner la plainte d'un contribuable. De plus, avec la croissance en popularité des services électroniques offerts dans l'ensemble du gouvernement du Canada, le succès de notre formulaire en ligne permet de mieux positionner notre bureau à mettre en œuvre de nouvelles options de services électroniques pour les contribuables à l'avenir.

Lorsque les contribuables logent une plainte liée au service, nous les invitons à identifier les droits de service du contribuable qui, selon eux, n'ont pas été respectés pendant leurs interactions avec l'ARC. Cette invitation peut mener à des plaintes et à des enquêtes complexes alors que les contribuables indiquent plusieurs droits qu'ils estiment avoir été violés.

COMPLEXITÉ DES DOSSIERS	ENQUÊTES ACHEVÉES EN 2014-2015
NOMBRE DE DOSSIERS COMPORTANT DE 1 À 3 ENJEUX	143
NOMBRE DE DOSSIERS COMPORTANT DE 4 À 5 ENJEUX	3
NOMBRE DE DOSSIERS COMPORTANT 6 ENJEUX OU PLUS	6
NOMBRE MOYEN D'ENJEUX PAR DOSSIER	1,4

FIGURE 4.5 - TABLEAU AFFICHANT LE NOMBRE D'ENJEUX PAR PLAINTÉ EN 2014-2015.

RESPONSABILITÉS INTERNATIONALES – CONTRIBUABLES VIVANT À L'ÉTRANGER

Les obligations fiscales d'une personne à l'égard de l'ARC ne se limitent pas aux frontières géographiques du Canada. Plusieurs individus vivant à l'extérieur du Canada peuvent avoir des exigences en matière de déclaration de revenu. Par conséquent, le BOC doit s'assurer que nos services sont accessibles aux contribuables qui vivent à l'extérieur du Canada. Au cours de 2014-2015, nous avons reçu 17 plaintes en ligne de de partout dans le monde. Elles provenaient de l'Australie, du Brésil, du Costa Rica, de la Croatie, de la Grèce, de l'Inde, de Malte, du Panama, de la Corée du Sud, de l'Espagne, de la Suisse, de l'Ukraine et des États-Unis.

Nous avons noté avec plaisir que la sensibilisation à nos services atteint les contribuables qui vivent au-delà de

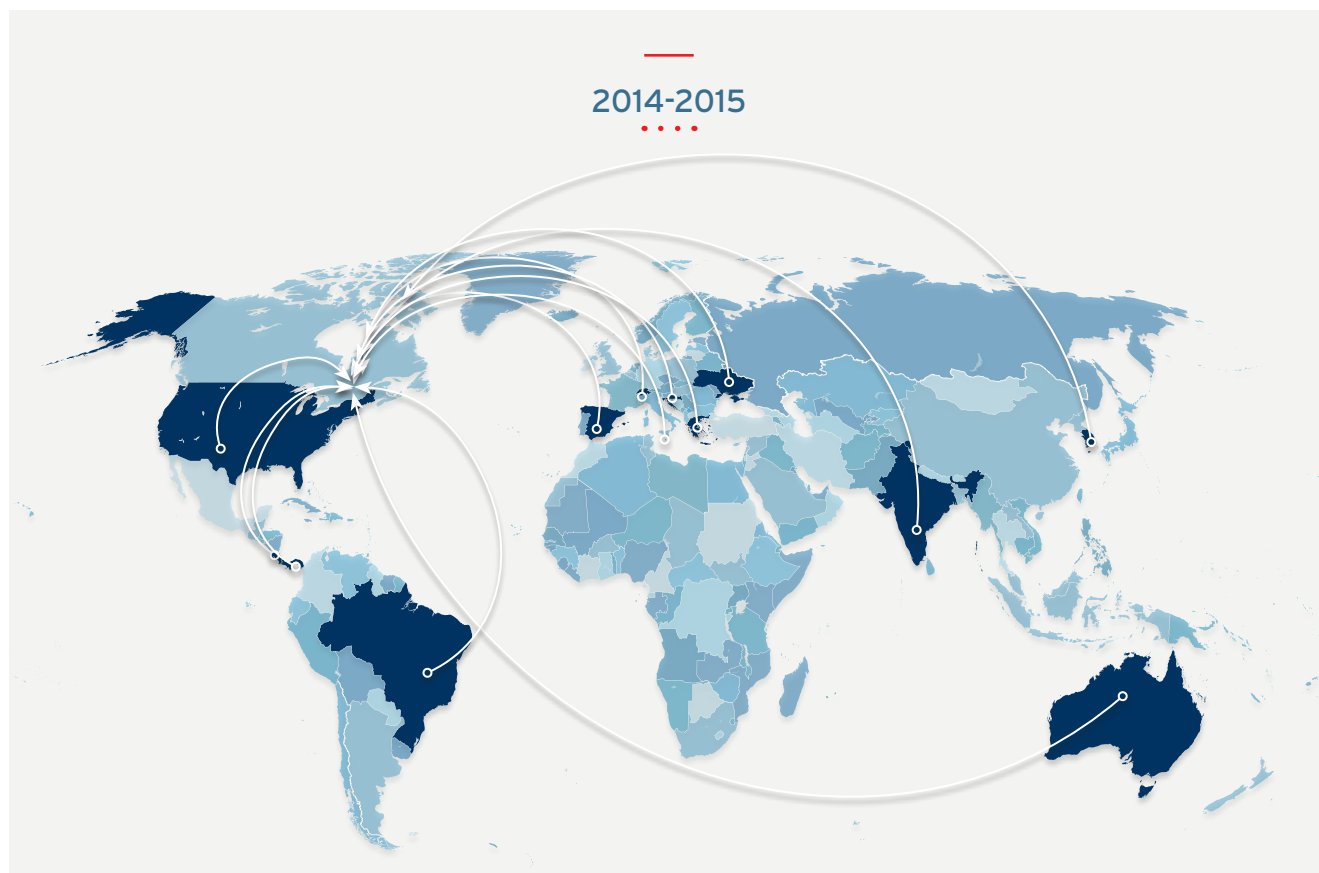


FIGURE 4.6 - CARTE MONTRANT L'ORIGINE DES PLAINTES LIÉES AU SERVICE QUE NOUS AVONS REÇUES DE PARTOUT DANS LE MONDE.

nos frontières. En améliorant nos services en ligne pour les contribuables, nous harmonisons mieux nos offres de services électroniques avec celles qui sont mises en œuvre par l'ARC. L'introduction d'un formulaire de plainte en ligne permet à notre bureau de faciliter l'accès aux mécanismes de résolution des plaintes liées au service pour tous les contribuables, qu'ils vivent ici ou à l'étranger.

SOMMAIRES DE CAS

Beaucoup de contribuables canadiens se fient à l'ARC pour leur fournir les renseignements et les services leur permettant de s'acquitter de leurs obligations fiscales ou demander les prestations auxquelles ils ont droit. Les contribuables peuvent hésiter à loger une plainte liée au service au sujet de leur administration fiscale, mais ils veulent obtenir le service équitable et le traitement professionnel auxquels ils s'attendent de la part d'un organisme du gouvernement.

Les sommaires de cas qui suivent constituent un échantillon des plaintes liées au service traitées par notre bureau au cours de l'exercice 2014-2015. Par souci de confidentialité, nous avons modifié le nom des contribuables par une désignation alphabétique non apparentée.

CRÉATION DE CONNEXIONS PAR LA COMMUNICATION

M. A a déposé une plainte à notre bureau en juillet 2014, affirmant qu'il n'arrivait pas à joindre un agent des services aux contribuables au moyen de la ligne des demandes de renseignements généraux de l'ARC. Il avait des questions concernant le statut de sa déclaration de revenus et du remboursement qu'il s'attendait à recevoir. Il avait produit sa déclaration de revenus avant la fin d'avril, mais il n'avait pas reçu de réponse de l'ARC dans les neuf semaines menant au dépôt de sa plainte liée au service.

Afin de faciliter la résolution efficace de la plainte de M. A, nous avons téléphoné à ce dernier et lui avons demandé l'autorisation d'acheminer son dossier au Programme des plaintes liées au service. Nous avons donné suite à cette démarche auprès du Programme des plaintes liées au service 30 jours plus tard, et avons été heureux d'apprendre que la plainte de M. A avait été résolue. Sa déclaration a été traitée et un avis de cotisation a été émis trois semaines après sa demande initiale à notre bureau.

SÉPARATION DES CRÉDITS

L'accord de séparation entre M. B et son ancienne épouse prévoit qu'ils ont une responsabilité partagée pour la garde de leurs deux enfants et pour leurs frais. Au moment de compléter sa déclaration de revenu M. B a consulté les renseignements du site Web de l'ARC portant sur les pensions alimentaires. Il a jugé que sa situation était la même que celle décrite dans un des exemples du site Web. Par conséquent, lui et son ancienne épouse ont convenu de déclarer un enfant chacun dans leur déclaration de revenus respective sous le crédit *Montant pour une personne à charge admissible* (ligne 305).

Cependant, lorsque l'ARC a refusé leurs demandes, M. B a rapporté avoir téléphoné plusieurs fois à la ligne des demandes de renseignements généraux pour savoir pourquoi ils n'étaient pas admissibles et avoir obtenu une réponse différente à chaque fois. De plus, il a rapporté n'avoir pu obtenir des renseignements clairs sur la façon d'interjeter appel, puisqu'il soutenait que sa situation était décrite comme exemple du site Web de l'ARC.

M. B a communiqué avec plusieurs responsables gouvernementaux à l'extérieur de l'ARC, au sujet de sa situation et a reçu la même réponse de chacun – il n'était pas admissible pour le montant pour une personne à charge. Insatisfait de ces réponses, M. B a déposé une plainte liée au service auprès de notre bureau. Avec l'autorisation de M. B, nous avons communiqué sa plainte à l'ARC et avons demandé qu'un agent communique avec lui afin de lui fournir une explication concernant son inadmissibilité au crédit et sur la façon de produire une

opposition. En raison de notre intervention, M. B a reçu des explications de l'ARC qu'il a comprises.

FOURNIR UNE PRESTATION AUX CONTRIBUABLES

Pour que l'ARC détermine convenablement le versement de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) de M^{me} C à la suite de la séparation de son mari, l'ARC lui a demandé une preuve supplémentaire de la séparation. Lorsqu'elle a éprouvé des difficultés à fournir cette preuve à l'ARC, M^{me} C a déposé une plainte auprès de notre bureau. En raison de ces difficultés, sa PFCE a été retenue et son besoin de la prestation est devenu urgent.

Nous avons envoyé une demande urgente à l'ARC de communiquer avec M^{me} C et de discuter de sa situation. Lorsque l'ARC a communiqué avec M^{me} C, elle a pu fournir des formes de preuve de rechange afin de satisfaire aux exigences de l'ARC concernant la séparation avec son mari. En raison de notre intervention, l'ARC a rétabli et libéré le versement de la PFCE. Un chèque a été envoyé à M^{me} C dans un délai de deux semaines. Reconnaisante pour notre service, M^{me} C a envoyé un courriel à notre bureau nous remerciant d'avoir pu soulager l'anxiété et le stress qu'elle ressentait.

RECONNAISSANT DE NOTRE SERVICE

Nous avons aussi reçu des appels d'entreprises qui croyaient qu'elles n'avaient pas reçu le service auquel elles avaient droit pendant leurs interactions avec l'ARC. Nous sommes fiers de notre capacité à aider les entreprises à rétablir leurs liens avec l'ARC, à aider à réduire la lourdeur administrative, et à fournir une orientation tout au long du processus de résolution des plaintes.

En mai 2014, M. D, propriétaire d'une petite entreprise, a communiqué avec notre bureau et a rapporté subir d'importantes difficultés financières. L'ARC avait gelé tous ses comptes bancaires en raison d'une mesure de recouvrement, ce qui l'avait obligé, selon le rapport de M. D de mettre plusieurs employés à pied. Parce qu'il ne pouvait pas avoir accès à ses comptes bancaires personnels, il a rapporté ne pas pouvoir payer pour les médicaments nécessaires pour traiter son trouble de santé. M. D soutenait que dans des interactions antérieures avec un

agent de recouvrement, ce dernier n'avait jamais parlé d'un arrangement de paiement, n'avait jamais demandé de divulgation financière et avait refusé de considérer l'offre de M. D de payer le solde dû dans les 90 jours.

Nous avons envoyé une demande urgente à l'ARC, demandant à ce qu'un agent communique avec M. D pour discuter de sa situation. Suite à notre intervention, l'ARC a pu prendre avec lui des arrangements pour sa divulgation financière et un arrangement de paiement. Les comptes bancaires de M. D ont été libérés, et il a pu reprendre ses activités et maintenir son état de santé.

M. D a téléphoné à notre bureau afin de nous remercier d'avoir résolu son enjeu de service, et a affirmé qu'il était reconnaissant de l'aide que nous lui avons fournie pour rétablir la communication avec l'ARC.

SOUTIEN LORS DE PRÉCARITÉ FINANCIÈRE

Même si un contribuable n'a pas de revenus à déclarer dans une année donnée, il est très important qu'il produise une déclaration de revenus. Les prestations comme la PFCE et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), sont calculées en fonction du revenu déclaré par le contribuable ou par son épouse ou conjoint de fait. Cependant, si le contribuable ne produit pas sa déclaration à temps, ou si sa déclaration est sélectionnée pour examen, cela peut entraîner des retards dans le traitement des versements de prestations du contribuable.

M^{me} E s'attendait à recevoir un remboursement pour les déclarations de revenus de 2011 et de 2012 qu'elle avait produites en 2014. Cependant, l'ARC a sélectionné ses déclarations pour examen et retenu son remboursement d'impôt et les paiements de PFCE jusqu'à ce qu'elle puisse valider la documentation qu'elle avait fournie pour prouver sa séparation de son mari. Après son examen, l'ARC a déterminé que la documentation fournie par M^{me} E était insuffisante pour prouver le changement de son état civil et que les enfants étaient sous sa garde. Par conséquent, M^{me} E n'a pas reçu le remboursement d'impôt sur le revenu ou le versement de PFCE auquel elle s'attendait. Ce qui lui a causé de graves difficultés financières. Elle a déclaré qu'elle

serait sur le point de devenir sans-abri si l'ARC ne libérait pas les paiements auxquels elle s'attendait.

Après avoir communiqué avec notre bureau, M^{me} E a déposé une plainte liée au service et nous avons envoyé une demande urgente à l'ARC, demandant à ce qu'un agent communique avec elle. L'ARC a communiqué immédiatement avec elle et elle a pu fournir une preuve de rechange concernant son état civil et le fait que ses enfants étaient sous sa garde. En raison de notre intervention, le remboursement d'impôt et les prestations de M^{me} E ont été libérés et un paiement de près de 10 000 \$ a été déposé dans son compte bancaire dans les trois semaines suivant sa communication avec notre bureau.

PRENDRE DES MESURES POUR UN SERVICE PROFESSIONNEL

Le fait de produire des déclarations de revenus d'un grand nombre d'années antérieures peut signifier qu'un solde dû, en plus des intérêts et des pénalités, risque de s'accumuler rapidement, et peut déclencher des mesures de recouvrement par l'ARC.

Dans le cas de M. F, il a connu divers événements de vie qui ont menacé sa santé et lui ont ensuite sa capacité de produire ses déclarations à temps. Lorsqu'il a produit ses déclarations de revenus et reçu les avis de cotisation s'y rapportant, un agent de recouvrement a été affecté au dossier de M. F. Il a discuté de son solde dû avec l'agent de recouvrement et ils ont conclu un arrangement de paiement de 100 \$ par mois.

Au cours de l'année qui a suivi, le dossier de M. F a été transféré à différents agents de recouvrement. Chaque agent de recouvrement a communiqué avec M. F pour exiger qu'il paie le solde en entier. Ils affirmaient que son arrangement de paiement précédent n'était « plus acceptable ». Les agents de recouvrement lui ont demandé à plusieurs occasions de remplir d'autres états des revenus et des dépenses, même si sa situation financière n'avait jamais changé. M. F estime que l'ARC a traité son dossier de manière non professionnelle. Par conséquent, il a logé une plainte liée au service auprès de notre bureau, décrivant ses préoccupations.

Au cours de notre enquête sur la plainte liée au service de M. F, nous avons noté qu’il s’était conformé à presque toutes les demandes faites par les différents agents de recouvrement qui ont communiqué avec lui, malgré ses diverses maladies. Notre enquête a déterminé qu’un examen de ses renseignements financiers devait être mené à titre prioritaire.

En raison de notre intervention, le nouvel agent de recouvrement de M. F a communiqué avec lui afin de discuter d’un arrangement de paiement mutuellement satisfaisant, réglant ainsi les préoccupations de M. F.

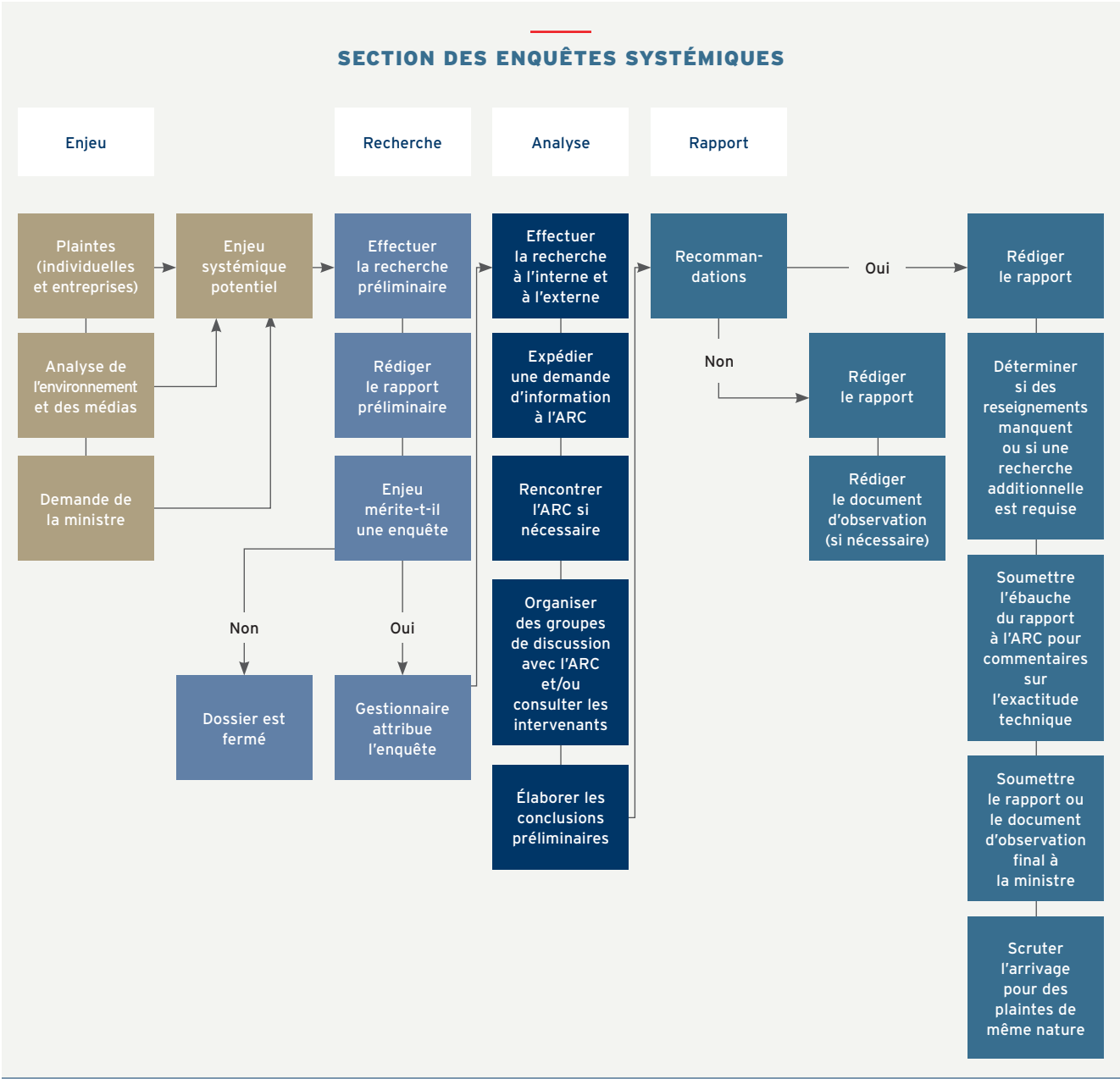


FIGURE 4.7 – SCHÉMA DE PROCESSUS DES ENQUÊTES SYSTÉMIQUES.

La Section des enquêtes systémiques est responsable de déterminer les nouvelles tendances et d'examiner les enjeux systémiques liés aux droits des contribuables qui cherchent à obtenir un traitement équitable et professionnel de la part de l'ARC. Les enquêteurs sont chargés de mener des recherches et un examen, et d'identifier des solutions possibles aux écarts de service présents dans les enjeux systémiques qui sont susceptibles d'avoir une incidence négative sur un segment important des contribuables et/ou des bénéficiaires de prestations.

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Section des enquêtes systémiques n'a formulé aucune recommandation à la ministre du Revenu national et n'a fermé aucune enquête à l'interne. Toutes les enquêtes systémiques ont été poursuivies jusqu'à la limite possible, leur achèvement nécessitant les pouvoirs de l'ombudsman des contribuables. Cependant, la Section des enquêtes systémiques a continué de surveiller les plaintes à l'arrivage afin d'identifier les tendances et les enjeux systémiques possibles.

LES PRINCIPALES PLAINTES ENTENDUES PAR LE BOC

Ces tendances sont identifiées à l'arrivage et ne tiennent pas compte de la façon dont la plainte est réglée. Il est important de noter que même si une tendance est identifiée, il ne s'ensuit pas nécessairement qu'un enjeu systémique existe ou qu'une enquête systémique soit entreprise.

- Les contribuables estimaient avoir reçu un traitement inéquitable ou non professionnel de la part de l'ARC au cours du processus de recouvrement de l'impôt.
- Les contribuables étaient confus ou frustrés au sujet des documents nécessaires pour prouver leur état civil ou leur admissibilité à la prestation fiscale canadienne pour enfants.
- Les contribuables étaient frustrés de ne pas pouvoir joindre la ligne des demandes de renseignements généraux de l'ARC (1-800-959-8281).

- Les contribuables étaient frustrés par les retards de l'ARC dans l'achèvement des vérifications, des appels et des demandes d'allégement demandés par les contribuables.

EXAMEN DU PROCESSUS D'ENQUÊTE SYSTÉMIQUE

En 2014-2015, une priorité de notre équipe de la haute gestion visait à mener un examen du processus d'enquête systémique permettant d'identifier des efficiences dans l'opération de la section.

Cette revue a compris un examen de nos procédures, des calendriers et des besoins de formation. Le personnel de la Section des enquêtes systémiques s'est réuni afin de discuter de diverses tâches qui pourraient être simplifiées ou éliminées du processus parce qu'elles n'étaient pas essentielles aux enquêtes ou à la recherche sur les tendances. Tous les manuels internes et les schémas de processus ont été mis à jour afin de tenir compte des changements à nos enquêtes systémiques.

D'autres discussions ont porté sur l'examen des calendriers de gestion de projet des enquêtes systémiques. Cette revue a résulté en un raccourcissement des délais pour la revue et l'approbation des rapports d'enquêtes par la haute gestion. Plutôt que d'utiliser une approche hiérarchique pour les approbations, la haute gestion a accepté de revoir les rapports d'enquête simultanément et de faire les suggestions d'amélioration au cours de discussions collectives.

Comme la Section des enquêtes sur les plaintes, la Section des enquêtes systémiques a connu des changements à son effectif au cours du dernier exercice, ajoutant un membre à son équipe au quatrième trimestre de 2014-2015. De plus, la Section des enquêtes systémiques a déterminé que le fait de tirer parti de l'équipe des Communications pour aider à rédiger et à modifier les rapports spéciaux permettrait aux enquêteurs systémiques de lancer leur prochaine enquête plus tôt.

La Section des enquêtes systémiques a aussi continué d'entretenir des liens avec d'autres bureaux d'ombudsman fédéraux afin d'échanger des pratiques exemplaires.

SECTION DES COMMUNICATIONS

La fonction principale de la Section des communications consiste à faire connaître les droits des contribuables, le rôle de l'ombudsman des contribuables et les activités et les réalisations du BOC. La Section des communications donne des conseils stratégiques à la haute gestion sur l'engagement du public et des intervenants; planifie et exécute les activités de sensibilisation; et gère les relations avec les média.

L'exercice en cours s'est avéré productif pour la Section des communications. Nous avons fait de grandes avancées dans l'achèvement de l'examen de plusieurs processus, y compris l'élaboration d'une proposition de plan de communication biennal. Le plan a mis l'accent sur les activités à court terme du bureau, et identifié plusieurs initiatives à long terme à élaborer et mettre en œuvre. Nous avons utilisé de manière efficace les produits de communication à notre disposition au cours de cette période de transition, et nous continuerons d'étudier d'autres possibilités de promotion des services de l'ombudsman des contribuables et du BOC.

UTILISER LE WEB ET LES MÉDIA SOCIAUX POUR INFORMER LES CANADIENS

La Section des communications a mis en œuvre une restructuration du site Web de l'ombudsman des contribuables afin de mieux harmoniser notre présence en ligne avec l'initiative de modernisation du Web du gouvernement du Canada. En améliorant notre modèle Web, la migration future de nos renseignements au domaine Canada.ca sera plus efficace pour nos webmestres. Cette mise à jour affiche notre contenu dans un format uniforme afin de faciliter la migration au nouveau domaine et mise sur la familiarité de la navigation actuelle sur Canada.ca pour les contribuables.

Le nouveau site Web compte un design amélioré, riche en fonctions et adapté qui nous permet de tirer parti de plusieurs moyens de communication dans un seul espace. Voici certaines des améliorations :

- des babillards qui mettent en évidence nos prochaines initiatives ou nos initiatives en cours;
- l'affichage des fils Twitter **@BOC_Canada** et **@OTO_Canada**;
- permet l'introduction de vidéos diffusées en continu sur notre site.

Ces améliorations à notre site Web permettront aussi aux contribuables d'avoir le plus grand accès au contenu qu'ils désirent, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Au cours de l'exercice 2014-2015, plus de 245 000 visiteurs ont visité notre site Web. Le fait de mesurer cet achalandage nous a permis de déterminer les renseignements qui sont les plus utiles pour les contribuables selon les visites à une page en particulier. En plus des pages d'accueil et principale, ces renseignements nous indiquent que les directives sur la façon de déposer une plainte (8 229 visites) et les types de demandes de renseignements que nous examinons (6 404 visites) ont été les sujets d'intérêt dans notre site Web en 2014-2015.

Nos comptes Twitter dans les deux langues officielles ont été des outils de communication que nous avons utilisés pour générer un volume d'achalandage dans notre site Web. Nous avons utilisé nos fils Twitter pour diffuser divers sujets à nos abonnés. Plusieurs sujets récurrents dans nos tweets mettaient l'accent sur la sensibilisation des travaux menés par notre bureau, mettaient en évidence les droits de service des contribuables, expliquaient le processus des plaintes liées au service, et dirigeaient les contribuables vers nos enquêtes systémiques et nos rapports spéciaux. Au besoin, nous avons inclus un lien vers la page applicable de notre site Web pour appuyer le contenu du tweet et instruire davantage les contribuables sur le sujet en particulier.

Au cours de l'exercice 2014-2015, nous avons composé et diffusé 138 messages en anglais et 137 messages en français sur nos comptes Twitter **@OTO_Canada** (environ 640 abonnés) et **@BOC_Canada** (environ 140 abonnés).⁴

SECTION DES SERVICES D'ENTREPRISE

La Section des services d'entreprise offre des conseils et des services organisationnels intégrés. Cette section touche à tous les aspects de notre bureau. La Section des services d'entreprise est responsable de la planification d'entreprise et de l'établissement de rapports, de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, de la gestion de l'information, de la technologie de l'information et de l'approvisionnement; tout cela conformément aux exigences législatives connexes pour le gouvernement du Canada.

Au cours de cet exercice, cette section a été très occupée sur le plan des ressources humaines, gérant les déplacements du personnel en plus de s'assurer que le bureau demeure sur des assises solides sur le plan financier.

Chaque année, nous menons des examens de nos processus et de nos procédures internes afin de déterminer des changements possibles à notre façon de faire des affaires. Misant sur les succès de l'exercice précédent, notre programme d'assurance de la qualité a démontré que nous continuons de répondre aux besoins de notre bureau, mais que nous demeurons ouverts à faire évaluer les pratiques d'entreprise, au besoin.

Le déménagement des bureaux au cours du troisième trimestre de 2014-2015 a présenté une série de défis que nous avons surmontés avec succès. La Section des services d'entreprise a travaillé avec diligence avant et après la transition afin de s'assurer que les services aux contribuables seraient disponibles dès le premier jour au nouvel emplacement. Cela comprenait la coordination du déplacement de nos appareils de téléphonie, l'infrastructure et l'équipement de la technologie de l'information et l'acheminement

de tout le courrier en transit. Afin de se préparer au déménagement, le bureau a été fermé en milieu de journée le vendredi 28 novembre 2014 et rouvert, entièrement opérationnel, le lundi 1^{er} décembre 2014. Au cours de cette période, notre service de messagerie vocale est demeuré fonctionnel, et le message a été changé afin de souligner le déménagement à nos nouveaux bureaux.

Dans notre nouveau bureau, les employés ont été introduits au nouvel environnement de bureau du Milieu de travail 2.0, une norme lancée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour appuyer la modernisation et le renouvellement du milieu de travail.

Notre nouvel emplacement appartient à la Financière Manuvie et le locataire principal de l'immeuble est Exportation et développement Canada. Il était important de communiquer nos plans de continuité opérationnelle et de préparation aux urgences à ces intervenants, ainsi qu'avec l'ARC et la ministre. Si une urgence ou un incident se produit et que nous ne sommes pas en mesure de fonctionner à partir de notre nouvel emplacement, nous devons avoir en place les mesures de contingence nécessaires pour poursuivre nos activités et fournir des services aux contribuables canadiens. En informant nos intervenants, nous pouvons nous assurer que la communication reste ouverte et soutenue si un changement à notre emplacement ou à nos coordonnées temporaires s'impose.

4. Ces statistiques représentent la fin d'exercice du 31 mars 2015. La différence entre les tweets en français et en anglais est due à une réponse supplémentaire en anglais à la question d'un utilisateur de Twitter particulier. Le nombre d'abonnés est approximatif puisqu'ils changent continuellement.

NOTRE PERSONNEL

Le succès de notre bureau dépend de l'expérience, des compétences et des connaissances de nos employés. Par conséquent, nous avons investi dans la formation et le perfectionnement des employés afin de nous assurer que ces derniers possèdent les connaissances et les compétences pour appuyer notre bureau ainsi que les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs rôles de venir en aide aux contribuables canadiens.

Nos employés ont pris l'initiative d'exprimer leur intérêt et leur ouverture à l'égard des opportunités au sein de notre bureau lorsque des postes sont devenus vacants. Par conséquent, ces affectations internes, temporaires ou permanentes, ont permis beaucoup de souplesse à notre organisation, et le maintien de nos connaissances organisationnelles tout en contribuant au développement des habiletés et des compétences de nos employés.



Le succès
de notre bureau
dépend de
l'expérience, des
compétences
et des
connaissances
de nos
employés.



NOS FINANCES

Le tableau suivant compare le sommaire de nos dépenses pour les exercices 2013-2014 et 2014-2015.

DÉPENSES	2013-2014 (000 \$)	2014-2015 (000 \$)
SALAIRES	1 664	1 803
SERVICES PROFESSIONNELS	25	89
SERVICES NON PROFESSIONNELS	80	4
FORMATION ET ÉDUCATION	45	34
SERVICES INFORMATIQUES	14	0
DÉPLACEMENTS	51	2
ÉQUIPEMENT DE BUREAU	11	71
IMPRESSION ET ÉDITION	14	10
DÉPENSES DE BUREAU	13	11
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	1 917	2 024

FIGURE 4.8 - TABLEAU INDIQUANT LE SOMMAIRE DE NOS DÉPENSES.

...

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOTRE BUREAU DES FAÇONS SUIVANTES :

- téléphonez-nous sans frais au **1-866-586-3839**, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis.

Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous pouvez faire un appel à frais virés en composant le **613-946-2310**. Nos heures de bureau sont de **8 h 15 à 16 h 30** heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

- visitez notre site Web à **www.boc-oto.gc.ca** et remplissez notre formulaire de plainte, en décrivant votre situation. Présentez ensuite le formulaire en ligne, ou envoyez-le par la poste ou par télécopieur accompagné de tous les documents à l'appui à l'adresse ou aux numéros suivants :

Bureau de l'ombudsman des contribuables

**600-150, rue Slater
Ottawa ON K1A 1K3
Canada**

Télécopieur : **613-941-6319**

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

- prenez un rendez-vous pour une rencontre en personne en nous téléphonant pendant nos heures de bureau.

Pour vous tenir au courant de nos activités, suivez-nous sur notre compte Twitter **@BOC_Canada**, abonnez-vous à notre liste d'envois électroniques ou ajoutez notre fil RSS à votre lecteur de nouvelles.