Bureau de

L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Rapport annuel 2015-2016

Gouvernement du Canada
Government of Canada

Canada

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 des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2016
Nº de cat. : Rv6F-PDF
ISSN : 1928-8719

Cette publication est également disponible en format électronique à **www.oto-boc.gc.ca/rapports**.

TABLE DES MATIÈRES

Charte des droits du contribuable 1

Message de l'ombudsman des contribuables 2

À propos de nous 4

- Qu'est-ce qu'un ombudsman? 4
- Mandat de l'ombudsman des contribuables 5
- Notre mission 6
- Qui nous servons 6
- Nos services 6
- Notre responsabilisation et notre gouvernance 9
- À quoi ressemble notre Bureau? 10
- Nos principes directeurs 11

Revue de l'année 12

- Mesurer notre rendement 12
- États financiers 13
- Réponse aux plaintes des particuliers 13
- Principaux sujets des plaintes reçues 16
- Sommaires de cas 16
  - Circonstances exceptionnel menant à une intervention d'urgence 16
  - Renonciation aux intérêts pour erreur administrative 17
- Examens systémiques complétés ou fermés 18
  - Accès à un superviseur 18
  - Autoriser un représentant 18
  - Vidéos de formation de l'ARC 19
  - Entreprises de services personnels 20
  - Crédit d'impôt pour personnes handicapées 20
  - Erreur de calcul de la prestation fiscale canadienne pour enfants 20
  - Vérification 21
  - Cotisations au RPC pour les employés âgés de 60 à 70 ans 21
  - Crédits de taxe sur les intrants du crédit pour la TPS/TVH en ce qui concerne les universités et les collèges 22
  - Communications électroniques avec l'ARC 22
- Accroître la visibilité 22

Pour communiquer avec nous 24

CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

La Charte des droits du contribuable énonce 16 droits qui décrivent le traitement auquel les contribuables peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). La Charte établit également l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises, pour assurer que leurs échanges avec l'ARC sont aussi efficaces que possible. L'ombudsman des contribuables veille au respect des droits en matière de service qui sont énoncés dans la Charte des droits du contribuable, notamment les droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14, et 15 (indiqués par un * ci-dessous).

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 opportun.*
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. 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 allégement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions 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

17. L'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.
18. 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.
19. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
20. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
21. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Il me fait plaisir de présenter le Rapport annuel 2015-2016 du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Lorsque j'ai assumé mes nouvelles fonctions d'ombudsman le 6 juillet 2015, je me suis vite rendu compte de la portée qu'avait l'Agence du revenu du Canada (ARC) et à quel point elle touche la vie des contribuables. J'ai aussi rapidement pris conscience du rôle essentiel que joue mon Bureau pour résoudre les enjeux liés au service des contribuables, et pour renforcer la responsabilisation de l'ARC et améliorer le niveau de service qu'elle offre. Je suis fière que nous puissions servir les contribuables de cette manière.

J'ai rencontré la ministre du Revenu national plusieurs fois cette année pour discuter des enjeux en cours, de mon mandat et des priorités pour mon Bureau. Une des mes priorités clés est d'aider, de conseiller et d'informer la ministre de toute question relative au service offert aux contribuables par l'ARC; cette priorité fait aussi partie de mon mandat. Il m'est donc apparu essentiel d'établir et de maintenir une communication ouverte avec la ministre et son cabinet. Je suis heureuse que la ministre ait proposé de tenir certaines de nos réunions à mon Bureau, et j'apprécie son engagement à l'égard d'un service aux contribuables de haute qualité.

Mon Bureau et moi-même devons respecter les normes d'éthique les plus rigoureuses et faire preuve de prudence financière. En 2015-2016, nous avons solidifié notre cadre de gestion : nous avons doté des postes vacants et mis en œuvre des changements afin de veiller à ce que mon Bureau continue de se conformer à toutes ses obligations en matière de gestion financière, de gestion des ressources humaines, d'approvisionnement et de sécurité. Nous avons aussi cherché des moyens d'améliorer les outils que nous utilisons pour la prestation directe de service aux contribuables. Nous sommes donc en voie d'acquérir un nouveau système informatisé de gestion des cas qui renforcera notre capacité à enregistrer et à surveiller les plaintes, et à cerner les enjeux systémiques potentiels.

Compléter les examens systémiques qui étaient ouverts à mon arrivée est un autre sujet qu'il m'importait de régler en priorité. Je suis fière du travail que nous avons accompli sur ces dossiers au cours de mes neuf premiers mois comme ombudsman. Nous avons complété 10 examens en souffrance sur 12. Neuf d'entre eux ont été complétés sans qu'il soit nécessaire de formuler des recommandations puisque notre intervention et collaboration avec l'ARC ont amené l'Agence à apporter des changements pour régler les enjeux soulevés.

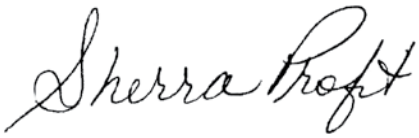
Pour régler les enjeux et améliorer le service aux contribuables, je dois établir et maintenir une relation de travail solide avec l'ARC qui est fondée sur une collaboration efficace et favorise un dialogue ouvert. À cette fin, j'ai rencontré tous les sous-commissaires de l'ARC. J'ai aussi eu la chance de visiter des centres fiscaux et des bureaux des services fiscaux; j'y ai rencontré des gestionnaires et des employés qui m'ont aidé à mieux comprendre les opérations de l'ARC. De mon côté, j'ai été en mesure de leur donner un aperçu du mandat et des opérations de mon Bureau.

Pour améliorer les services aux contribuables, je dois sensibiliser le public à l'égard de mon rôle, de leurs droits en matière de service, et des travaux de mon Bureau. La rétroaction des contribuables quant au service qu'ils reçoivent de l'ARC et de mon Bureau, ainsi que toute suggestion d'amélioration de leur part, nous permet d'améliorer leur expérience en matière de service. Au cours de la dernière partie de l'exercice 2015-2016, j'ai commencé des activités de sensibilisation qui se poursuivront tout au long de mon mandat à titre d'ombudsman. Il est important pour moi d'avoir la plus grande portée possible; je veux donc m'assurer que nos activités de sensibilisation rejoignent les groupes qui ont tendance à être mal desservis ou qui ont de la difficulté à obtenir des services de l'ARC. Cette approche, je l'espère, donnera lieu à des idées innovatrices et diverses pour améliorer le service.

LA MEILLEURE FAÇON D'APPORTER DES CHANGEMENTS POSITIFS EST DE TRAVAILLER ENSEMBLE POUR STIMULER LES IDÉES.

J'invite les contribuables et leurs représentants à communiquer avec mon Bureau lorsqu'ils sont insatisfaits du service qu'ils ont reçu de l'ARC ou lorsqu'ils ont des suggestions de changements au service. La meilleure façon d'apporter des changements positifs est de travailler ensemble pour stimuler les idées.

Je vous prie d'accepter l'expression de mes sentiments distingués.



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

À PROPOS DE NOUS

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

Le terme « ombudsman » trouve ses origines dans le mot suédois signifiant « représentant ». Un ombudsman résout les plaintes des particuliers et fait des recommandations pour régler des enjeux de nature systémique touchant une organisation particulière.

Au Canada, le poste d'ombudsman des contribuables a été établi pour agir comme agent indépendant nommé par le gouvernement fédéral. L'ombudsman est responsable d'examiner les plaintes des particuliers et les enjeux systémiques en ce qui concerne le service offert aux contribuables par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Son rôle consiste aussi à assurer le respect des droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Ce poste a été créé afin d'appuyer les priorités lancées par le gouvernement pour renforcer les institutions démocratiques, accroître la transparence et assurer un traitement équitable pour tous les contribuables. L'ombudsman relève directement de la ministre du Revenu national et doit lui rendre compte.

MANDAT DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Tel qu'indiqué dans le *Décret en conseil C.P. 2007-0828*, l'ombudsman des contribuables a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national sur toute question relative au service fourni aux contribuables par l'ARC.

POUR S'ACQUITTER DE SON MANDAT, L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES :

- examine et traite toute demande d'examen d'une question relative aux services ou toute question découlant de l'application des articles 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14, et 15 de la Charte des droits du contribuable;
- cerne et examine tout problème nouveau et d'ordre systémique qui concerne les services et qui a une incidence négative sur les contribuables;
- facilite pour les contribuables l'accès aux recours offerts par l'Agence afin de régler toute question relative aux services;
- fournit aux contribuables des renseignements au sujet de son mandat.

L'ombudsman procède à l'examen des enjeux liés aux services à la demande de la ministre, sur réception d'une plainte présentée par un contribuable ou son représentant, ou de sa propre initiative.

L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES N'EXAMINE PAS :

- les questions qui ont été soulevées avant le 21 février 2007, à moins que la ministre le demande;
- l'administration ou l'exécution de la législation fiscale de l'ARC, à moins que l'examen ne porte sur des questions relatives aux services;
- la législation ou les politiques du gouvernement du Canada, ou les politiques de l'ARC, à moins que l'examen ne porte sur des questions relatives aux services;
- l'interprétation administrative par l'ARC d'une disposition relevant de sa législation fiscale;
- les affaires devant les tribunaux ou les décisions de la cour;
- les conseils juridiques fournis au gouvernement du Canada;
- les renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada.

NOTRE MISSION

Notre mission consiste à sensibiliser davantage les contribuables à leurs droits en matière de service, et à les informer des services offerts par notre Bureau, à régler les plaintes des particuliers, et à améliorer le service que les contribuables reçoivent de l'ARC.

QUI NOUS SERVONS

Nous sommes au service des contribuables, c'est-à-dire les particuliers, les entreprises, les sociétés et les autres entités juridiques, qui sont redevables d'un impôt, qui peuvent recevoir une somme à titre de prestation ou qui reçoivent un service fourni par l'ARC. L'ombudsman sert la ministre en la conseillant sur toute question relative au service offert aux contribuables par l'ARC et en formulant des recommandations afin de corriger ou d'améliorer un enjeu relatif au service.

Sherra Profit, ombudsman des contribuables, Shane Onufrechuk, CPA, CA, président du Forum sur la fiscalité des comptables professionnels agréés de la Colombie-Britannique

NOS SERVICES

RENSEIGNEMENTS, FACILITATION ET SERVICES DE RENVOI

Nos agents de l'arrivage sont essentiels aux services que nous offrons. Ils sont le premier point de contact pour les contribuables qui estiment ne pas avoir été traités comme il se doit par l'ARC. Les agents de l'arrivage répondent aux demandes de renseignements téléphoniques, communiquent avec les contribuables qui ont déposé une plainte liée au service, les aident à naviguer notre site Web et celui de l'ARC, expliquent comment déposer une plainte et renvoient les contribuables au secteur approprié de l'ARC qui pourra régler leur plainte.

Lorsqu'une plainte n'est pas liée au service ou ne concerne pas l'ARC, les agents de l'arrivage renseignent les contribuables quant à la nature du mandat de l'ombudsman. Si possible, ils dirigent les contribuables vers le ministère ou à l'organisme gouvernemental qui pourra les aider.

Un des objectifs du processus de plaintes liées au service consiste à régler les plaintes au plus bas niveau possible. Le mandat ne nous permet d'examiner une plainte liée au service que lorsque les mécanismes de recours internes de l'ARC ont été épuisés, à moins de circonstances extraordinaires. Voici les étapes du processus de plaintes liées au service :

Étape 1 Régler la plainte avec l'employé de l'ARC ou son superviseur.

Étape 2 Déposer une plainte auprès du Programme de plaintes liées au service de l'ARC.

Étape 3 Si le contribuable n'est toujours pas satisfait de la décision de l'ARC, déposer une plainte liée au service auprès du Bureau de l'ombudsman des contribuables aux fins d'examen.

Les agents de l'arrivage déterminent si les contribuables ont suivi les étapes du processus de plaintes liées au service de l'ARC, et les aident à y accéder s'ils ne l'ont pas déjà fait. Les agents de l'arrivage doivent obtenir le consentement du contribuable pour pouvoir transmettre leurs renseignements personnels à l'ARC ou pour que l'ARC nous communique des renseignements à leur sujet. Les agents de l'arrivage font un suivi auprès des contribuables afin de s'assurer que leur plainte a été réglée à leur satisfaction par l'ARC. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de la décision prise par le Programme de plaintes liées au service de l'ARC, nos agents les invitent à soumettre leur plainte à notre Bureau.

Lorsque le processus de plaintes liées au service de l'ARC a été suivi et que le contribuable n'est toujours pas satisfait ou, si en raison de circonstances extraordinaires nous devons sauter ces étapes, les plaintes sont acheminées à nos agents d'examen.

Voici des exemples de circonstances extraordinaires :

- la plainte soulève un enjeu d'ordre systémique;
- suivre toutes les étapes du processus des plaintes liées au service pourrait causer des difficultés personnelles ou financières indues pour le contribuable;
- il est peu probable que le fait de suivre toutes les étapes du processus des plaintes liées au service règle la plainte dans un délai que l'ombudsman juge raisonnable.

EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AU SERVICE DES PARTICULIERS

Lorsque des circonstances extraordinaires le justifient, les agents d'examen envoient une demande à l'ARC pour traiter la plainte de manière urgente. L'ARC agit rapidement en réponse à ces demandes. À titre d'exemple de circonstances extraordinaires, mentionnons les difficultés financières causées par des activités de recouvrement ou des changements aux prestations.

Les agents d'examen se penchent sur les plaintes liées au service en examinant objectivement les faits fournis par le contribuable et par l'ARC, ainsi que d'autres sources pertinentes. Leur objectif est de faciliter le règlement de la plainte.

Au cours de l'examen, les agents d'examen informent régulièrement le contribuable de l'état d'avancement de leur plainte. Lorsque l'examen révèle que le niveau de service offert par l'ARC était inférieur au niveau auquel le contribuable avait droit, l'agent d'examen travaillera avec le contribuable et l'ARC afin de résoudre l'enjeu. Parfois, un règlement est obtenu simplement en rétablissant la communication entre le contribuable et l'ARC. D'autres fois, la plainte est résolue en précisant les explications données par l'ARC sur un sujet donné.

Lorsque nous menons un examen, nous informons le contribuable de nos constatations et des mesures que nous avons prises, s'il y a lieu, à la suite de l'examen.

EXAMEN DES ENJEUX SYSTÉMIQUES

Un enjeu est systémique lorsqu'il touche un grand nombre de contribuables ou un segment de la population. Nous analysons les dossiers de plainte des particuliers et les appels téléphoniques afin de relever les tendances dans le type de plaintes que nous recevons. Nous consultons également des sources externes pertinentes, comme les fiscalistes, les universitaires et les médias afin de cerner les enjeux systémiques. La ministre peut aussi nous demander d'examiner un enjeu systémique particulier.

Lorsqu'il y a un enjeu potentiel de nature systémique, les agents d'examen systémique font une recherche préliminaire afin de confirmer qu'il y a un problème, de le définir et d'en vérifier l'incidence sur un ou plusieurs segments de la population. Une fois la portée de l'enjeu systémique cernée, nous avisons la ministre et l'ARC de notre intention de lancer un examen. Il est à noter qu'à l'avenir, cet avis sera également publié sur notre site Web 30 jours après l'avoir envoyé à la ministre.

Une fois l'examen systémique officiellement lancé, les agents d'examen effectuent une recherche et recueillent des faits de manière plus approfondie. Cela peut inclure l'examen de plaintes pertinentes provenant de particuliers, la recherche effectuée dans la documentation librement disponible, et les demandes de renseignements à l'ARC concernant ses politiques, ses procédures et tout autre programme qui peuvent être pertinents pour l'enjeu que nous examinons.

Lors d'un examen systémique, les renseignements échangés, la communication et la rétroaction entre l'ARC et notre Bureau peuvent agir comme catalyseur de changements et encourager l'ARC à régler le problème cerné à l'origine.

Lorsque l'examen d'un enjeu systémique est achevé, nous rédigeons un rapport décrivant notre recherche et nos constatations. Le rapport peut contenir des recommandations à la ministre pour traiter les enjeux systémiques non réglés. Un rapport peut aussi être présenté sans recommandations lorsqu'aucune modification au service offert par l'ARC n'est nécessaire ou lorsque l'ARC a déjà pris des mesures correctrices pour traiter l'enjeu soulevé. Le rapport sur l'examen systémique est présenté à la ministre et à l'ARC. Le rapport est publié sur notre site Web 60 jours après avoir été présenté à la ministre.

Dans les 30 jours suivant la présentation du rapport à la ministre, l'ARC produit à la ministre sa réponse aux recommandations émises dans le rapport en question et en envoie une copie à l'ombudsman des contribuables.

ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ PAR DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Le fait de mener des activités de sensibilisation partout au Canada permet aux contribuables de mieux connaître leurs droits, le rôle de l'ombudsman, les services offerts par le Bureau de l'ombudsman et le processus de plaintes liées au service. Nos publics cibles pour la visibilité comprennent :

- les contribuables;
- les fiscalistes, comme les comptables et les avocats;
- les groupes de gens d'affaires;
- les organismes communautaires qui servent une population de contribuables particulière, comme les aînés, les nouveaux arrivants et les peuples autochtones;
- les gestionnaires et les employés de l'ARC, y compris ceux qui se trouvent dans les bureaux régionaux partout au Canada.

Pendant les activités de sensibilisation, nous travaillons non seulement à faire connaître notre Bureau mais nous sommes également à l'écoute des enjeux soulevés, y compris ceux qui peuvent être de nature systémique et ceux qui proviennent de personnes qui ne déposerait autrement pas de plainte.

Établir une communication ouverte avec nos publics cibles est un élément important de chaque activité de sensibilisation. La rétroaction du public est d'autant plus importante qu'elle nous permet non seulement de savoir comment notre Bureau peut mieux servir les contribuables mais aussi comment nous pouvons aider à faire en sorte que l'ARC offre un meilleur service.

Les activités de sensibilisation auprès des bureaux de l'ARC partout au Canada est aussi importante. La communication avec les bureaux locaux permet aux employés de l'ARC et à la gestion de mieux comprendre le rôle de l'ombudsman des contribuables dans le processus de plaintes liées au service. Ces activités nous donnent aussi un aperçu des responsabilités quotidiennes des employés de l'ARC qui ont une incidence directe sur les contribuables. Le fait d'obtenir cet accès et cette perspective est utile à notre connaissance des opérations de l'ARC et nous aide dans l'examen des plaintes et des enjeux liés au service.

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée, ministre du Revenu national, Sherra Profit, ombudsman des contribuables

NOTRE RESPONSABILISATION ET NOTRE GOUVERNANCE

LA RESPONSABILISATION ET LE RAPPORT ANNUEL

Tel que décrit dans le *Décret en Conseil*, l'ombudsman relève directement de la ministre et doit lui rendre compte. L'ombudsman doit soumettre un rapport annuel sur les activités de son Bureau à la ministre et au président du Conseil de direction de l'ARC avant le 31 décembre de chaque année, pour l'exercice qui vient de se terminer. La ministre dépose le rapport annuel devant chaque chambre du Parlement. L'ombudsman publie le rapport annuel aussitôt que celui-ci est déposé par la ministre.

GOUVERNANCE

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est indépendant sur le plan fonctionnel et exerce ses activités sans lien de dépendances avec l'ARC.

Cependant, son cadre de gouvernance pour la gestion des ressources financières et humaines correspond à celui de l'ARC.

POUVOIRS FINANCIERS

Le budget de l'ombudsman, bien qu'il relève directement de l'ombudsman, fait partie des fonds qui sont d'abord alloués à l'ARC et spécifiés dans le Budget principal des dépenses, et qui sont ensuite transférés au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

La *Loi sur la gestion des finances publiques* autorise la ministre à déléguer des pouvoirs financiers au commissaire de l'ARC. Ce dernier délègue officiellement les pouvoirs financiers à l'ombudsman pour la gestion de ses ressources financières.

L'ARC est assujettie aux politiques de gestion financière émises par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Par conséquent, le cadre de politiques de l'ARC tient compte des politiques de gestion financière du SCT qui sont émises en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. L'ombudsman et les employés du Bureau de l'ombudsman doivent respecter les politiques de gestion financières du SCT et de l'ARC.

DIVULGATION PROACTIVE

Pour se conformer aux exigences des politiques de gestion financière du SCT et de l'ARC, l'ombudsman doit publier ses frais de déplacement et d'accueil. L'ombudsman doit également divulguer les contrats d'une valeur de plus de 10 000 $ conclus par son Bureau.

Ces renseignements sont publiés sur notre site Web. Le SCT facilite aussi l'accès aux renseignements du Bureau de l'ombudsman des contribuables en fournissant un lien sur sa page Web « Divulgation proactive par ordre de ministères ou d'organismes »[1].

1 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Divulgation proactive par ordre de ministères ou d'organismes – Bureau de l'ombudsman des contribuables*, en ligne : <http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/pd-dp/index-fra.asp#O> Date de modification : 2016-05-12.

POUVOIRS EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

Conformément au *Décret en Conseil* de l'ombudsman, les employés du Bureau de l'ombudsman sont embauchés conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* autorise le commissaire de l'ARC à exercer les pouvoirs, les responsabilités et les fonctions qui sont liées aux ressources humaines, et à autoriser d'autres personnes à exercer ces pouvoirs en son nom. Le commissaire délègue officiellement les pouvoirs en matière de ressources humaines à l'ombudsman et aux gestionnaires du Bureau de l'ombudsman.

L'ombudsman et les employés du Bureau de l'ombudsman sont assujettis aux politiques et aux programmes de l'ARC en matière de ressources humaines.

AUTRES SERVICES ADMINISTRATIFS

Le Bureau de l'ombudsman dépend également d'un certain nombre de services internes de l'ARC pour ses opérations administratives, comme la publication Web et le soutien informatique. Ces services sont définis dans des ententes de service conclues entre l'ombudsman et l'ARC.

À QUOI RESSEMBLE NOTRE BUREAU?

En 2015-2016, notre bureau a joui du soutien de près de 25 employés, y compris des gestionnaires, des agents de l'arrivage, des agents d'examen, des spécialistes des communications, des agents des services d'entreprise et du personnel de soutien administratif. Tous sont dédiés à servir et à informer les contribuables, à examiner les questions relatives aux services et à donner des conseils à la ministre.

Paul Vienneau, chef des appels, bureau des services fiscaux de Winnipeg, région des Prairies, Agence du revenu du Canada (ARC), Sherra Profit, ombudsman des contribuables, Jeffery Mruss, directeur de programmes, région des Prairies, ARC, Doug McLean, directeur, bureau des services fiscaux de Winnipeg, région des Prairies, ARC

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Les quatre principes directeurs que nous respectons dans l'exécution de nos travaux sont l'indépendance, l'impartialité, l'équité et la confidentialité.

INDÉPENDANCE

Nous exerçons nos activités sans lien de dépendance avec l'ARC et rendons compte à la ministre, et non à l'ARC. Nous examinons les faits de chaque plainte liée au service au cas par cas, et répondons au contribuable. Les recommandations qui découlent de nos examens systémiques sont présentées directement à la ministre. Pour réaliser le mandat, nous sommes libres de former notre propre opinion, indépendamment des opinions de l'ARC. Cette liberté nous permet de faire les recommandations que nous estimons nécessaires pour régler un enjeu lié au service, et de choisir le ou les publics qui, à notre avis, tireront le plus grand avantage des activités de sensibilisation.

IMPARTIALITÉ

Nous ne défendons ni les contribuables ni l'ARC. Nous recueillons les faits pertinents du contribuable, de l'ARC et d'autres sources pertinentes. Nous examinons ces faits d'une manière neutre et objective. Selon les faits, nous déterminons s'il existe un enjeu lié au service et indiquons une solution ou des suggestions pour y remédier.

ÉQUITÉ

Nous examinons chaque plainte liée au service en fonction des faits de cette situation particulière et des renseignements fournis par le contribuable, l'ARC et d'autres sources pertinentes. Nous agissons d'une manière impartiale, veillant à ce que les politiques et les procédures soient appliquées de manière uniforme pour chacun, tout en prenant en considération les facteurs pertinents de la situation du contribuable.

CONFIDENTIALITÉ

Nous ne divulguons pas de renseignements confidentiels au sujet des contribuables sans leur consentement écrit. De même, l'ARC ne communiquera de renseignements à notre Bureau qu'avec le consentement écrit du contribuable.

REVUE DE L'ANNÉE

MESURER NOTRE RENDEMENT

Notre rendement est mesuré chaque année en fonction d'indicateurs de rendement clés. Nous avons mesuré le rendement pour l'exercice financier à l'aide des indicateurs suivants :

Indicateurs de rendement clé pour 2015-2016	Cible	Résultats
Pourcentage des recommandations soulevées par l'ombudsman des contribuables auxquelles l'Agence du revenu du Canada (ARC) donne suite[2].	Sans objet	Sans objet
Pourcentage des plaintes liées au mandat déposées par les contribuables au sujet de l'ARC qui ont été complétées[3].	95 %	88 %
Pourcentage des plaintes liées au mandat déposées par les contribuables au sujet de l'ARC qui ont été examinées.	100 %	100 %

FIGURE 3.1 Indicateurs de rendement pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables, y compris nos cibles et nos résultats réels.

2 Pour l'exercice 2015-2016, aucune recommandation n'a été présentée à la ministre du Revenu national.

3 Le pourcentage est calculé à partir du nombre de dossiers de plainte liée au service qui ont été complétés en 2015-2016 comparativement au nombre de dossiers de plainte liée au service ouverts durant cette période ou reportés de l'exercice précédent. En 2015-2016, 1 074 des 1 219 dossiers ouverts ou reportés ont été complétés.

ÉTATS FINANCIERS

Sommaire des dépenses pour l'exercice 2015-2016 (en milliers de dollars) :

Dépenses	2015-2016 (000 $)
Salaires	1 483
Services professionnels	18
Services non professionnels	0
Formation et éducation	12
Services informatiques	0
Déplacements[4]	85
Équipement de bureau	5
Impression et édition	4
Dépenses de bureau	9
Total des dépenses de fonctionnement annuelles	**1 616**

FIGURE 3.2 Sommaire des dépenses financières pour l'exercice 2015-2016.

RÉPONSE AUX PLAINTES DES PARTICULIERS

Au cours de l'exercice 2015-2016, nos agents de l'arrivage ont reçu 2 562 appels téléphoniques et 1 408 formulaires de plainte liée au service. Les plaintes peuvent être soumises par le biais du formulaire de plainte en ligne, par télécopieur, par la poste ou en personne. Pour la deuxième année consécutive, notre formulaire de plainte en ligne a été la méthode la plus utilisée, représentant 57,8 % de toutes les formes de plaintes reçues. Même si notre formulaire de plainte en ligne est le mode le plus utilisé, nous continuons d'offrir aux contribuables diverses options pour soumettre leurs plaintes.

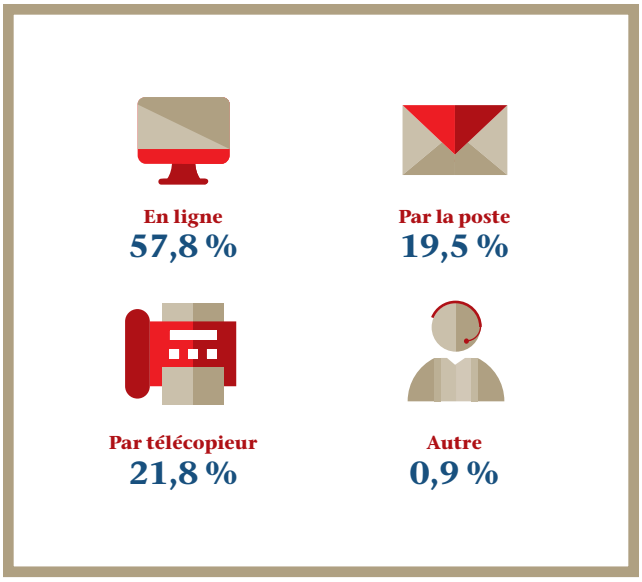


FIGURE 3.3 Répartition des méthodes utilisées par les contribuables pour soumettre une plainte liée au service.

4 Les frais de déplacement de 2015-2016 incluent les frais de réinstallation.

Nous recevons des plaintes liées au service de partout au Canada et de partout dans le monde. Nous tenons compte de l'origine des plaintes afin de nous aider à déterminer les régions où nos services sont moins connus. Cette information est précieuse pour élaborer nos plans de sensibilisation car elle nous permet d'orienter nos efforts dans les régions où notre Bureau et nos services sont peut-être moins connus.

Lieu	Nombre de plaintes reçues	% du nombre de plaintes reçues selon la province ou le territoire	Population provinciale/ territoriale au 1er juillet 2015[5]	% de la population canadienne	Plaintes reçues par population
Alberta	175	12,4	4 196 500	11,7	1 sur 23 980
Colombie-Britannique	203	14,4	4 683 100	13,1	1 sur 23 069
Manitoba	57	4,0	1 293 400	3,6	1 sur 22 691
Nouveau-Brunswick	29	2,1	753 900	2,1	1 sur 25 997
Terre-Neuve-et-Labrador	15	1,1	527 008	1,5	1 sur 35 134
Territoires du Nord-Ouest	1	0,1	44 100	0,1	1 sur 44 100
Nouvelle-Écosse	49	3,5	943 000	2,6	1 sur 19 245
Nunavut	2	0,1	36 900	0,1	1 sur 18 450
Ontario	569	40,4	13 792 100	38,5	1 sur 24 239
Île-du-Prince-Édouard	2	0,1	146 400	0,4	1 sur 73 200
Québec	183	13,0	8 263 600	23,0	1 sur 45 156
Saskatchewan	44	3,1	1 133 600	3,2	1 sur 25 764
Yukon	1	0,1	37 400	0,1	1 sur 37 400
Adresse non divulguée	63	4,5			
Extérieur du Canada	15	1,1			
Total	**1 408**	**100**	**35 851 008**	**100**	**1 sur 25 462**

FIGURE 3.4 Source des plaintes liées au service reçues.

5 Statistique Canada, *Population par année, par province et territoire*, en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/demo02a-fra.htm>. Date de modification : 2015-09-29.

En 2015-2016, nous avons fermé 1 352 plaintes liées au service; 1 074 d'entre elles relevaient de notre mandat et 278 étaient hors mandat. Les dossiers qui sont hors mandat ne sont habituellement pas liés au service ni à l'ARC.

	2015-2016	
Dossiers de plainte liée au service ouverts	1 408	
Total des dossiers de plainte fermés	1 352	
Dossiers de plainte fermés relevant de notre mandat	1 074	
Dossiers de plainte exigeant un examen		209
Dossiers de plainte renvoyés aux Programme de plaintes liées au service de l'ARC		424
Dossiers de plainte renvoyés à l'ARC pour demande d'action urgente		221
Autre		220
Dossiers de plainte fermés hors mandat	278	

FIGURE 3.5 Dossiers de plainte ouverts et fermés en 2015-2016.

Parmi les plaintes relevant de notre mandat, 209 visaient des enjeux liés au service qui ont exigé un examen. Nous en avons renvoyé 424 au Programme de plaintes liées au service de l'ARC avec la permission du contribuable, puisque le contribuable ne s'était pas encore prévalu de ce programme.

Dans 221 cas, même si les contribuables n'avaient pas épuisé les mécanismes de recours internes de l'ARC, nous avons demandé à l'ARC de prendre des mesures urgentes pour régler le problème étant donné l'existence de circonstances extraordinaires telles que des difficultés personnelles ou financières.

Nous avons fermé 220 autres dossiers qui relevaient de notre mandat sans renvoi à l'ARC et sans examen. Ces dossiers ont été fermés pour diverses raisons : le contribuable peut avoir retiré sa plainte, il n'a pas répondu à notre demande de renseignements supplémentaires, il a obtenu une résolution avec l'ARC pendant que nous examinions la plainte, ou nous l'avons renvoyé à la ligne de demandes de renseignements généraux de l'ARC.

Nous avons reçu 278 demandes de renseignements qui étaient hors mandat. Dans chaque cas, nous avons tenté de diriger les contribuables au bon endroit afin de régler leur problème.

PRINCIPAUX SUJETS DES PLAINTES REÇUES

Cette année, les plaintes que nous avons entendues dans nos interactions avec les contribuables touchaient un vaste éventail d'enjeux liés au service. Nous avons fait un suivi continu des tendances afin de cerner les enjeux qui peuvent être de nature systémique. Nous effectuons un suivi des plaintes et des appels téléphoniques reçus même s'ils ne mènent pas à une plainte officielle.

Voici les plaintes les plus souvent exprimées par les contribuables. Ces nombres ne tiennent pas compte du fait que la plainte ait ultérieurement été ou non considérée comme fondée :

	Nombre de plaintes reçues	Nombre d'appels téléphoniques	Total
Recouvrement des recettes – p.ex., traitement inéquitable; comportement de l'agent de recouvrement	216	214	430
Accessibilité aux lignes de demandes de renseignements généraux de l'ARC	63	207	270
Prestation fiscale canadienne pour enfants – p.ex., difficulté à prouver l'admissibilité; retards	107	108	215
Retards dans le traitement des déclarations de revenus	81	74	155
Renseignements inexacts ou incohérents fournis par l'ARC	82	70	152
Vérification : p.ex., retards; comportement du vérificateur	65	59	124

FIGURE 3.6 Les plaintes les plus souvent exprimées par les contribuables.

SOMMAIRES DE CAS

Les sommaires de cas suivants sont des exemples de plaintes soumises par les contribuables. Les noms et les renseignements permettant d'identifier les contribuables ne sont pas dévoilés afin de respecter leur vie privée et la confidentialité de leurs renseignements.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES MENANT À UNE INTERVENTION D'URGENCE

Mme A a communiqué avec notre Bureau en novembre 2015 affirmant que l'ARC avait interrompu sa prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) en août. Elle a déclaré qu'elle souffrait de difficultés financières et n'était plus en mesure de payer ses comptes et son loyer, ni de nourrir ses enfants.

Elle a expliqué avoir communiqué avec l'ARC en mai 2015 parce qu'elle croyait que depuis deux ans, l'ARC calculait sa PFCE à l'aide de renseignements qui n'étaient plus exacts. Son revenu avait diminué et ses enfants étaient maintenant principalement sous sa garde. Ils étaient auparavant avec elle la moitié du temps.

Elle a expliqué qu'elle avait fourni, au début de l'année 2015, les documents demandés par l'ARC pour prouver que ses enfants étaient principalement sous sa garde. Mme A a déclaré qu'après avoir confirmé que ses documents avaient bien été reçus par l'ARC, on lui a dit qu'il faudrait attendre jusqu'à 30 jours avant d'obtenir une décision. Lorsqu'elle a téléphoné de nouveau 30 jours plus tard, on lui a dit qu'il faudrait attendre 45 jours pour recevoir une décision de l'ARC. Mme A a affirmé que lorsqu'elle a demandé à parler à un gestionnaire, on lui a dit qu'un gestionnaire ne pourrait pas l'aider ni faire de son cas une priorité.

Lorsqu'elle nous a appelés, Mme A a affirmé qu'elle venait tout juste de recevoir un avis de l'ARC indiquant que sa demande de paiements rétroactifs auxquels elle croyait avoir droit avait été refusée.

Avec sa permission, nous avons renvoyé la plainte à l'ARC demandant que des mesures urgentes soient prises. En quelques jours, l'ARC avait communiqué avec Mme A pour l'informer qu'elle revoyait son dossier. En l'espace de deux semaines, l'ARC a informé Mme A que la décision quant à son admissibilité avait été inversée et que ses paiements avaient été rajustés rétroactivement au mois de septembre 2013. L'ARC a exprimé son regret pour la mauvaise interprétation de ses documents.

RENONCIATION AUX INTÉRÊTS POUR ERREUR ADMINISTRATIVE

De 2003 à 2007, M. B a contribué plus d'argent à son Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) que son maximum déductible le lui permettait. En 2007, M. B a retiré un montant important de son REER pour que ses cotisations soient en deçà de la limite permise, et il a produit des déclarations d'impôt pour les années 2003 à 2007. L'ARC a cotisé M. B pour les contributions excédentaires déclarées de 2003 à 2007, et lui a envoyé des avis de cotisation le 31 mars 2009. Cela a donné lieu à un solde dû et à des pénalités pour production tardive de 2003 à 2007, auxquels des intérêts ont été appliqués et continuaient de s'accumuler.

Lorsque M. B a communiqué avec notre Bureau en juin 2015, il a dit n'avoir pris connaissance de cette dette que lorsqu'il a téléphoné à l'ARC concernant un remboursement d'impôt qu'il s'attendait à recevoir pour l'année 2014 et qu'il n'avait pas reçu. Il pensait avoir réglé la question et estimait qu'il n'avait pas reçu des renseignements complets, exacts, clairs et ponctuels de la part de l'ARC.

Puisque M. B ne s'était pas encore prévalu du processus de plaintes liées au service de l'ARC, nous avons renvoyé sa plainte à l'ARC pour fins d'examen.

Après avoir examiné sa plainte liée au service, l'ARC a informé M. B que des avis de cotisation pour 2003 à 2007 lui avaient été envoyés en mars 2009 l'informant des sommes dues à l'ARC. L'ARC avait reçu son opposition aux cotisations de 2003 à 2007 en avril 2009. Le processus d'opposition avait été complété en septembre 2009 et des avis de nouvelle cotisation pour 2003 à 2007 lui avaient été envoyés en octobre 2009, l'informant encore de sommes dues à l'ARC. En 2009, l'ARC a informé M. B qu'il était admissible à une déduction pour 2007 et que les dispositions d'allègements pour les contribuables pourraient s'appliquer dans sa situation.

En août 2015, M. B nous a dit qu'il n'était pas satisfait de la réponse de l'ARC. Il estimait qu'il n'avait pas été informé du montant dû et qu'il n'avait reçu aucun document de l'ARC l'informant de la somme en souffrance. On lui imputait toujours des intérêts.

Nous avons demandé des renseignements supplémentaires à l'ARC. Notre examen a révélé que lorsque M. B avait produit son opposition en avril 2009, l'ARC avait suspendu son compte de façon temporaire, ce qui est une procédure normale pour cesser les activités de recouvrement jusqu'à la fin d'un processus d'opposition. Cependant, l'ARC avait omis de retirer la suspension temporaire de son compte lorsqu'elle a envoyé les avis de nouvelle cotisation. Par conséquent, aucune mesure de recouvrement n'a été prise au compte de M. B. Il n'a reçu aucun autre relevé de compte ou de demande de paiement après les avis de nouvelle cotisation d'octobre 2009.

Pour régler cette erreur administrative et conformément aux dispositions d'allègement pour les contribuables, l'ARC a renoncé aux intérêts de la date des nouvelles cotisations jusqu'à la date à laquelle M. B a été avisé de son solde dû.

EXAMENS SYSTÉMIQUES COMPLÉTÉS OU FERMÉS

Le pouvoir de lancer ou de fermer un examen systémique, ou de soumettre des recommandations à la ministre revient exclusivement à l'ombudsman. Le poste de l'ombudsman des contribuables a été vacant pendant plus d'un an en 2014 et en 2015. Par conséquent, un inventaire de 12 examens systémiques en cours, qui avaient été lancés en 2014 ou avant, exigeait une attention immédiate. En 2015-2016, nous avons complété ou fermé 10 des 12 examens systémiques.

Les examens systémiques qui sont toujours en cours visent à examiner les retards dans le traitement des demandes d'allègement des contribuables, et si l'ARC donne suffisamment d'information dans ses lettres de décision relative au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi.

Voici le sommaire des 10 examens systémiques complétés ou fermés.

ACCÈS À UN SUPERVISEUR

Lorsqu'un contribuable a un problème lié au service, la première étape du processus de plaintes consiste à tenter de régler l'enjeu avec l'employé de l'ARC avec qui il a traité. S'il ne parvient pas à régler le problème, il peut s'adresser au superviseur de l'employé. Selon les plaintes reçues à notre Bureau, il y avait une tendance selon laquelle des contribuables se voyaient refuser le droit de parler à un superviseur. Des contribuables signalaient également s'être fait couper la ligne avant d'avoir pu parler au superviseur, ou ne pas avoir reçu de retour d'appel du superviseur dans le délai prévu de 24 à 48 heures, tel qu'offert par l'agent du centre d'appels. Notre examen s'est penché sur la façon dont les agents des centres d'appels de l'ARC traitent les demandes d'accès à un superviseur.

Au début de notre examen, nous avons constaté que les procédures de l'ARC en matière d'accès à un superviseur n'étaient pas uniformes d'un centre d'appel à l'autre, ce qui a eu pour résultat que les contribuables ont reçu différents niveaux de service.

Notre l'examen a permis à l'ARC d'être sensibilisée au problème et de prendre les mesures suivantes pour corriger la situation :

- changer ses procédures pour s'assurer que les demandes d'accès à un superviseur sont appliquées de façon uniforme dans toute l'Agence;
- changer ses systèmes informatiques afin de permettre à tous les employés de soumettre les demandes de retour d'appel électroniquement à leurs superviseurs, en plus de permettre un meilleur suivi électronique et le stockage des demandes;
- renforcer la formulation des procédures afin que les superviseurs soient tenus d'ajouter une note au compte du contribuable, indiquant chaque tentative de communication avec le contribuable.

Nous avons conclu que les mesures correctrices de l'ARC ont traité les enjeux de façon adéquate, et qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

AUTORISER UN REPRÉSENTANT

Lorsque les contribuables choisissent de demander à un tiers, tel qu'un comptable, un avocat ou un proche, d'agir avec l'ARC en leur nom, l'ARC doit être informée de cet arrangement. Pour ce faire, le contribuable doit donner son consentement en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier ou de Mon dossier d'entreprise, ou envoyer un formulaire dûment rempli et signé à son centre fiscal aux fins de traitement. Pour qu'ils soient valides, l'ARC doit recevoir les formulaires de consentement dans les six mois suivant la date de la signature.

Les contribuables et les fiscalistes se sont plaint que l'ARC ne traitait pas ou tardait à traiter les formulaires visant à autoriser un représentant. Les plaintes visaient les formulaires soumis par la poste ou par télécopieur. Notre examen s'est penché sur la cause des retards et sur la façon dont l'ARC traitait les demandes en double et les formulaires incomplets.

Notre examen a révélé que l'ARC avait déjà des procédures en place pour traiter les demandes incomplètes et pour acheminer au bon endroit les formulaires mal adressés. De plus, le site Web de

JE VOUS ÉCRIS POUR EXPRIMER MON APPRÉCIATION QUANT À LA MANIÈRE DONT MA PLAINTE A ÉTÉ TRAITÉE. TOUTES LES PERSONNES À QUI J'AI PARLÉ ONT ÉTÉ POLIES ET RESPECTUEUSES. EN AUCUN TEMPS NE M'A-T-ON TRAITÉ COMME UN "PLAIGNANT".

Citation d'une lettre de remerciements

l'ARC et les formulaires fournissaient des explications claires sur la façon de remplir le formulaire, où les envoyer et le délai de traitement prévu.

Au cours de l'examen, l'ARC a continué d'apporter des améliorations aux processus et a instauré de nouvelles procédures pour s'assurer que les formulaires sont traités dans les délais prévus par les normes de service : 20 jours pour les particuliers et 15 jours pour les entreprises. De plus, étant donné l'accès aux options électroniques, l'ARC constate une réduction importante des formulaires papier, ce qui améliore la rapidité générale du traitement de ces demandes.

Nous avons conclu que les mesures correctrices de l'ARC ont répondu de façon adéquate aux problèmes relevés durant notre examen, et qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

VIDÉOS DE FORMATION DE L'ARC

L'honorable Gail Shea, ministre du Revenu national à l'époque, avait demandé un examen afin de vérifier si on avait pris en considération la Charte des droits du contribuable dans les vidéos de formation utilisées par l'ARC. La demande avait été faite après que cinq vidéos de formation discutables aient été portées à l'attention de la ministre.

L'examen a porté sur l'examen des vidéos de formation de l'ARC afin de s'assurer qu'elles respectaient la Charte des droits du contribuable. La ministre a demandé à ce que toute vidéo de formation future soit aussi examinée par le Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Notre examen a conclu que les cinq vidéos à la source des préoccupations représentaient un incident isolé et que les autres vidéos de formation de l'ARC respectaient la Charte des droits du contribuable.

Au cours de l'examen, l'ARC a modifié ses instruments de politique de façon à exiger que l'on tienne compte de la Charte des droits du contribuable dans la production ou l'achat de vidéos de formation. L'ARC exige aussi maintenant que la haute direction approuve tous les produits de formation, pas seulement les vidéos, lorsqu'ils contiennent des éléments liés aux interactions avec le public. Nous avons conclu qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

ENTREPRISES DE SERVICES PERSONNELS

Les contribuables qui voulaient obtenir des contrats avec le gouvernement du Canada devaient d'abord avoir constitué leur entreprise en société. En tant que sociétés, ils croyaient également avoir le droit de déduire des dépenses d'entreprise et de demander la déduction pour petite entreprise. Ils ont par la suite fait l'objet de vérifications par l'ARC qui a déterminé qu'il s'agissait d'entreprises de prestation de services personnels et qu'à ce titre, ils n'avaient pas droit aux dépenses d'entreprise demandées ni à la déduction pour petite entreprise.

Notre examen visait à déterminer si l'ARC fournissait des renseignements suffisants pour que les contribuables puissent raisonnablement comprendre ce qu'est une entreprise de prestation de services personnels et les obligations à ce titre.

Nous avons constaté qu'au cours de notre examen, l'ARC a mis plus de renseignements sur les entreprises de prestation de services personnels sur son site Web et mené des activités de sensibilisation à ce sujet, ce qui a réglé adéquatement les enjeux relevés. Nous avons conclu qu'il n'était pas nécessaire de formuler des recommandations.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Nous avons reçu des plaintes indiquant que l'ARC ne fournissait pas suffisamment d'information au sujet du processus de demande et d'approbation du crédit d'impôt pour personnes handicapées, ou de sa durée.

Notre examen visait à déterminer si les communications de l'ARC étaient suffisamment claires pour que les demandeurs comprennent que le crédit d'impôt pour personnes handicapées était approuvé pour une période déterminée, et qu'ils devaient présenter une nouvelle demande à sa date d'expiration. L'examen s'est aussi penché sur la question à savoir si l'ARC envoyait un avis aux demandeurs concernant l'expiration imminente de leur crédit.

Nous avons conclu que l'ARC fournissait suffisamment d'information aux demandeurs du crédit d'impôt pour personnes handicapées au sujet de la nature temporaire ou permanente du crédit, une fois approuvé. De plus, au cours de notre examen, l'ARC a commencé à inclure un rappel dans les avis de cotisation des contribuables dans les deux années précédant l'échéance de leur crédit, ce qui a aidé à corriger le problème. Nous avons conclu qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

ERREUR DE CALCUL DE LA PRESTATION FISCALE CANADIENNE POUR ENFANTS

La prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) était un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins des enfants de moins de 18 ans.

Un changement législatif mis en œuvre en 2011 a affecté la façon dont l'ARC calculait les versements associés à la PFCE. Le changement dans le calcul s'appliquait aux contribuables dont l'état civil avait changé à compter de juillet 2011. Un changement d'état civil peut changer le revenu familial net qui est utilisé pour calculer les versements de la PFCE[6].

L'ARC avait mal interprété le changement législatif et l'avait, par erreur, appliqué à des contribuables dont l'état civil avait changé avant juillet 2011. En 2012, la ministre du revenu national avait été mise au courant de l'erreur et avait demandé à l'ombudsman de se pencher sur la question.

Notre examen a mis l'accent sur la cause de l'erreur, son impact sur le service aux contribuables de l'ARC et si des recommandations pouvaient être formulées pour éviter que de telles erreurs se reproduisent.

Notre examen a permis de constater que l'ARC avait pris des mesures tout au long de 2012 afin de remédier à la situation. L'ARC avait corrigé son interprétation et informé les employés sur la façon de calculer les paiements de la PFCE. Elle a communiqué avec les contribuables dont l'état civil avait changé en 2011.

6 La PFCE a depuis été remplacée par l'Allocation canadienne pour enfants (ACE). L'exigence législative concernant le changement d'état civil s'applique à l'ACE, tout comme l'utilisation du revenu net familial pour calculer les versements de l'ACE.

Elle a corrigé le calcul électronique dans ses systèmes. Elle a ajouté des instructions sur son site Web, a modifié ses publications et a enregistré des messages vocaux sur ses lignes téléphoniques de renseignements généraux et de prestations. Et elle a ajouté de nouvelles mesures afin de renforcer la mise en œuvre de futurs changements législatifs.

De plus, depuis 2013, les contribuables peuvent informer l'ARC de leur changement d'état civil par téléphone, ce qui est une façon additionnelle d'informer l'ARC dans les délais requis. Nous avons conclu que les mesures correctrices de l'ARC ont réglé adéquatement les enjeux soulevés, et qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

VÉRIFICATION

En octobre 2013, à la suite de plaintes de contribuables ayant fait l'objet d'une vérification par l'ARC et estimant avoir reçu un traitement non professionnel ou inéquitable, l'ombudsman a ouvert un examen sur divers enjeux liés au service et à l'équité dans le processus de vérification de l'ARC. À l'époque, le Bureau de l'ombudsman avait relevé 16 sous-questions.

Puisque le Bureau n'avait pas d'ombudsman à compter du début de 2014, très peu de recherches avaient été effectuées sur cet enjeu. Par conséquent, et compte tenu de la portée très large de l'enjeu identifié au départ, nous avons fermé cet examen pour évaluer les tendances courantes à partir des plaintes liées à la vérification et pour en cerner leur portée.

COTISATIONS AU RPC POUR LES EMPLOYÉS ÂGÉS DE 60 À 70 ANS

En 2012, à la suite d'un changement législatif, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont devenues obligatoires pour les travailleurs âgés de 60 à 70 ans. Les travailleurs âgés de 65 ans à 70 ans qui touchaient déjà les prestations du RPC pouvaient choisir de cesser de cotiser au RPC à condition d'en informer l'ARC.

Brian Dodd, directeur des opérations, Seniors Services Society (SSS), Sherra Profit, ombudsman des contribuables, Kara-Leigh Bloch, directrice exécutive, SSS, Michelle Veinot, coordonnatrice des bénévoles, SSS

Notre examen a été lancé à la suite des plaintes des travailleurs et des employeurs qui n'étaient pas au courant des changements apportés au RPC, et ne s'étaient donc pas prévalus de l'option mentionnée ci-dessus. Cela pouvait entraîner des sommes à payer à l'ARC. L'examen visait à déterminer si l'ARC avait fourni des informations aux travailleurs et aux employeurs concernant les changements apportés au RPC de manière efficace et en temps opportun.

Nous avons constaté que l'ARC avait communiqué des renseignements à ce sujet dans la période qui a précédé et suivi l'entrée en vigueur des changements législatifs. Au cours de notre examen, l'ARC a ajouté des renseignements dans ses publications et a augmenté les efforts de communication aux travailleurs et aux employeurs. L'ARC a permis aux contribuables qui auraient pu être admissibles à exercer le choix de cesser de cotiser pour 2012, l'occasion de produire leur demande en date de la date prévue originalement. Nous avons conclu que les mesures correctrices de l'ARC ont adéquatement traité les enjeux soulevés, et qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

CRÉDITS DE TAXE SUR LES INTRANTS DU CRÉDIT POUR LA TPS/TVH EN CE QUI CONCERNE LES UNIVERSITÉS ET LES COLLÈGES

En 2010, un groupe représentant divers établissements collégiaux et universitaires publics au Canada nous a signalé que l'ARC avait changé ses critères quant à la méthode d'attribution des crédits de taxe sur les intrants pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Ils ont signalé que la méthode utilisée depuis l'instauration de la TPS en 1991 n'était plus acceptée par l'ARC. Notre examen visait principalement à s'assurer que des renseignements clairs et exacts étaient disponibles.

En 2012, l'ARC a publié le mémorandum 8-3 sur la TPS/TVH intitulé : Calcul des crédits de taxe sur les intrants. Ce mémorandum donne des lignes directrices pour déterminer si une méthode particulière peut être équitable et raisonnable dans une circonstance particulière et s'applique aux inscrits autres que les institutions financières, y compris les organismes de service public. On y utilise les universités à titre d'exemple pour illustrer les renseignements.

Nous avons déterminé que les mesures prises par l'ARC, c'est-à-dire la publication du mémorandum sur la TPS/TVH et des séances de sensibilisation continues, suffisaient pour traiter la question. Nous n'avons reçu aucune autre plainte. Nous avons conclu qu'aucune recommandation n'était nécessaire.

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES AVEC L'ARC

En avril 2013, nous avons reçu des plaintes de la part de contribuables et de leurs représentants concernant leur incapacité à communiquer avec l'ARC par voie électronique. Notre examen systémique s'est penché sur la question de savoir si l'ARC répondait aux besoins des contribuables en termes de services électroniques.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons noté que l'ARC offre une vaste gamme de services en ligne au moyen de Mon dossier d'entreprise et de Mon dossier. Les entreprises sont en mesure de communiquer avec l'ARC par voie électronique au moyen du service des Demandes de renseignements de Mon dossier d'entreprise. Même si ce service n'est pas actuellement disponible pour les particuliers par l'entremise de Mon dossier, nous avons pris note de projets à l'ARC qui sont en cours ou qui seront réalisés sous peu, et qui visent à renforcer les services en ligne pour les entreprises et les particuliers. Par exemple, l'ARC a lancé une application mobile qui permet aux contribuables d'accéder en toute sécurité à des portions de leurs renseignements fiscaux à partir d'un appareil mobile, et aux entreprises de créer des rappels personnalisés pour les principales dates d'échéance de l'ARC.

Étant donné les progrès réalisés par l'ARC depuis que nous avons lancé notre examen, et compte tenu des changements planifiés, nous avons fermé l'examen sans recommandation.

> **LE TEMPS CONSACRÉ À LA CHARGE QUE VOUS DEVEZ ACCOMPLIR EST BIEN INVESTI, MERCI ENCORE.**
>
> Citation d'une lettre de remerciements

ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ

Au cours de l'exercice 2015-2016, nous avons rencontré des ombudsmans de partout dans le monde et des contribuables de partout au Canada. Les discussions en personne et l'expérience des contribuables nous ont permis d'obtenir des perspectives inestimables sur les problèmes liés aux services.

En juin 2015, nous avons eu la visite de deux membres du Bureau de l'ombudsman fiscal de l'Afrique du Sud. Il nous a fait plaisir de les accueillir à notre Bureau, de partager nos expériences et d'en apprendre d'avantage sur les défis et les réussites liés à la mise sur pied d'un bureau de l'ombudsman fiscal en Afrique du Sud.

Il est important d'établir de telles relations avec nos homologues internationaux. Même si les codes fiscaux sont différents, les attentes en matière de service des contribuables sont remarquablement semblables. En novembre 2015, j'ai participé à la Conférence internationale sur les droits des contribuables, organisée par le *National Taxpayer Advocate* à Washington, D.C. La conférence donnait la possibilité de rencontrer des ombudsmans de partout dans le monde et d'aborder des sujets portant sur les droits des contribuables, la transparence, la protection des renseignements personnels et la confidentialité, et l'équité du régime fiscal.

En décembre 2015, nous avons commencé à organiser des activités de sensibilisation partout au Canada, en mettant l'accent sur les personnes qui veillent aux intérêts des contribuables, ainsi que les équipes de gestion et les employés de l'ARC. Ces activités avaient pour but de me présenter comme nouvelle ombudsman, de promouvoir mon mandat, d'expliquer comment mon Bureau peut aider à régler les plaintes liées au service, et pour en savoir plus sur les services offerts par l'ARC.

En janvier 2016, j'ai visité Vancouver, en Colombie-Britannique, afin de rencontrer des fiscalistes et plusieurs organisations qui travaillent avec les aînés et les nouveaux arrivants. Un grand nombre de participants ont échangé ouvertement sur les problèmes liés au service qu'ils ont rencontrés dans leurs interactions avec l'ARC. En augmentant la visibilité de notre Bureau et en présentant aux contribuables une option pour exprimer leurs plaintes liées au service, nous pouvons mieux les servir. En écoutant les contribuables et leurs représentants parler de leurs interactions avec l'ARC, nous pouvons mieux cerner les problèmes liés au service.

Ainslea Cardinal, sous-commissaire, région de l'Atlantique, Agence du revenu du Canada, Sherra Profit, ombudsman des contribuables

L'ARC est un autre public important pour nos activités de sensibilisation. J'ai rendu visite aux sous-commissaires de tous les bureaux régionaux au Canada, ainsi que ceux qui se trouvent à Ottawa. Faire la promotion de mon Bureau partout au pays après des équipes de la haute direction et des employés a aidé à démystifier mon rôle et les travaux de mon Bureau. Établir des voies de communication ouvertes avec les secteurs des programmes dans ces régions était un élément important de chaque visite. Rencontrer les employés qui travaillent à résoudre les problèmes des contribuables a été utile.

Visiter les centres fiscaux et les bureaux des services fiscaux locaux m'a permis de mieux comprendre les services offerts par l'ARC et les activités quotidiennes. Cet accès et cette perspective ont été utiles pour comprendre comment les politiques et les procédures gouvernent les employés de l'ARC tous les jours. Cela contribuera également à être mieux informés et facilitera l'élaboration de solutions pour nos examens et recommandations à la ministre.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

POUR DÉPOSER UNE PLAINTE AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Pour déposer une plainte, remplissez le formulaire en ligne disponible sur notre site Web, ou communiquez avec notre Bureau pour qu'un formulaire de plainte vous soit envoyé. Soumettez le formulaire de plainte en ligne ou envoyez-le par la poste ou par télécopieur. Joignez-y toutes les pièces justificatives.

POUR COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

- Au Canada et aux États-Unis, communiquez avec nous sans frais au **1-866-586-3839** ou par télécopieur au **1-866-586-3855**.
- Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous pouvez communiquer avec nous à frais virés en composant le **+1-613-946-2310** ou par télécopieur au **+1-613-941-6319**.
- Visitez notre site Web au **www.oto-boc.gc.ca**.
- Écrivez-nous à l'adresse suivante :
  Bureau de l'ombudsman des contribuables
  600-150, rue Slater
  Ottawa, ON K1A 1K3 Canada
- Prenez rendez-vous pour une rencontre en personne.

HEURES D'OUVERTURE

Nos heures de bureau sont de **8 h** à **16 h 30** heure normale de l'Est (HNE), du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

POUR NOUS SUIVRE

Pour vous tenir au courant de nos activités :

- suivez-nous sur Twitter à **@BOC_Canada**;
- inscrivez-vous à notre liste d'envois électronique au **http://www.oto-boc.gc.ca/stycnnctd/mllst/menu-fra.html**;
- allez au **http://www.oto-boc.gc.ca/stycnnctd/rss-fra.html** pour ajouter notre fil RSS à votre lecteur de nouvelles.