



Perspectives

Promouvoir le service, l'équité et la responsabilisation

Numéro 1, mars 2012



J. Paul Dubé
Ombudsman des
contribuables

Bienvenue à ce premier numéro de *Perspectives*, le bulletin du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Ce bulletin vous donnera des mises à jour sur les efforts que fait le Bureau pour faire respecter les droits des contribuables en matière de service et pour s'assurer que ces derniers reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

En plus d'en apprendre plus sur nos activités et réalisations, vous trouverez dans ce bulletin des renseignements utiles, par exemple des conseils sur la façon de traiter avec l'ARC, des sommaires de cas qui démontrent comment le Bureau peut améliorer la vie des Canadiens et plus encore. Pour ne pas manquer nos prochains numéros, visitez notre site Web afin de vous inscrire à notre liste d'envois électroniques.

« avec qui dois-je communiquer... »
« renvoi d'un agent à l'autre... »
« qui peut me donner une réponse claire... »
« où l'explication se trouve-t-elle... »

Lorsque les Canadiens font affaire avec l'ARC, ils s'attendent à communiquer avec un agent qui les traitera de façon professionnelle. Toutefois, combien d'entre eux savent que cette attente est effectivement un droit?

Il est dans vos droits de recevoir un service professionnel et un traitement équitable de la part de l'ARC. Cela fait partie des droits liés au service dont vous pouvez vous prévaloir en tant que contribuable lorsque vous traitez avec l'ARC.

La [Charte des droits du contribuable](#) énonce l'engagement de l'ARC à l'égard

de l'exactitude, du professionnalisme, de la courtoisie et de l'équité. Cependant, on ne peut pas se prévaloir de ces droits si on ne les connaît pas et s'il n'y a pas d'agent indépendant pour les faire respecter et s'assurer que l'ARC remplit son engagement à cet égard. C'est là le rôle de l'ombudsman des contribuables.

Depuis sa création en février 2008, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu beaucoup de plaintes de contribuables qui croient ne pas avoir reçu un service professionnel ou un traitement équitable de la part de l'ARC. Le Bureau examine ces plaintes, détermine, s'il y a lieu, les droits liés au

service qui n'ont pas été respectés et règle les plaintes d'après les éléments de preuve.

« Selon l'article 5 de la *Charte des droits du contribuable*, les contribuables ont le droit d'être traités de façon professionnelle, courtoise et équitable. »

Bon nombre des plaintes et des demandes de renseignements que le Bureau a reçues portaient sur des erreurs administratives commises par l'ARC qui peuvent avoir des effets négatifs sur les contribuables.

Par exemple, l'ARC a versé par erreur un remboursement important à une contribuable. Ce remboursement résultait d'une modification que l'ARC avait apportée à la déclaration de revenus de la contribuable pour corriger ce qu'elle croyait être une erreur au montant admissible au [Régime d'accès à la propriété](#). Toutefois, la contribuable avait correctement déclaré le montant. Lorsque l'ARC a constaté son

erreur, elle a envoyé une nouvelle cotisation afin de demander le remboursement du montant versé en trop, plus des intérêts.

Estimant qu'il était injuste de la part de l'ARC d'imposer des frais d'intérêts pour cette erreur, la contribuable a tenté à plusieurs reprises d'expliquer sa position et d'obtenir l'annulation des frais d'intérêts. Ses efforts s'étant avérés infructueux, la contribuable a alors communiqué avec notre bureau.

Après avoir étudié la question, le Bureau a été en mesure d'établir la communication entre l'ARC et la contribuable, en veillant à ce que la situation de cette dernière soit entendue et réexaminée. À la suite de notre intervention, l'ARC a reconnu le manque d'équité dans cette affaire, a admis que les dispositions d'allègement pour les contribuables de la *Loi de l'impôt sur le revenu* s'appliquaient dans ce cas et a annulé tous les frais d'intérêts.

Selon la Charte des droits du contribuable, les contribuables ont le droit de s'attendre à ce que l'ARC rende des comptes, d'être traités de façon équitable et professionnelle et de recevoir des renseignements clairs et exacts..

Le Bureau a reçu une plainte d'une contribuable qui avait de la difficulté à obtenir des renseignements concernant une lettre qu'elle avait reçue. Dans cette lettre, on lui disait que son remboursement d'impôt serait retenu afin de rembourser une « créance en souffrance envers la Couronne ». L'entête indiquait que la lettre provenait du gouvernement du Canada, sans toutefois préciser le ministère ou l'organisme

fédéral en cause et sans fournir le nom d'une personne-ressource à qui présenter une demande de renseignements.

Le numéro sans frais indiqué dans la lettre renvoyait la contribuable à un ministère du Revenu provincial. L'appel a fait l'objet d'un transfert après l'autre vers divers ministères et organismes fédéraux, mais aucune lumière n'a pu être faite sur la créance en question ou sur la provenance de la lettre. Au bout du compte, la contribuable a demandé l'aide de son député qui l'a renvoyée à notre bureau.

“ Selon l'article 6 de la Charte des droits du contribuable, les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. ”

Au cours de notre enquête sur cette plainte, on a facilité les discussions entre l'ARC et le ministère du Revenu provincial. Ces discussions ont révélé que l'ARC tenait de recouvrer un montant pour le compte d'un programme provincial, ce qui n'était pas clairement indiqué dans la lettre adressée à la contribuable. Par la suite, on a constaté que la contribuable n'aurait pas dû être inscrite dans la base de données des recouvrements. À la suite de notre enquête, son nom a été retiré de la base de données et un remboursement lui a été envoyé.

L'ombudsman des contribuables cherche à s'assurer que l'ARC traite les Canadiens de façon équitable. Pour ce faire, il veille à l'application des droits liés au service énoncés dans la Charte des droits du contribuable lorsqu'il reçoit des plaintes liées au service, comme

celles dont il a été question dans les exemples ci-dessus. Ces exemples visent à renseigner les contribuables qui pourraient rencontrer des difficultés auprès de l'ARC, mais qui ne connaissent pas nécessairement leurs droits liés au service ou qui ne savent pas si leurs difficultés sont liées au service.

Consultez les prochains numéros de *Perspectives* pour voir d'autres exemples qui démontrent comment le Bureau a une influence positive sur la vie des Canadiens.

CONSEIL AUX CONTRIBUABLES : PRENEZ DES NOTES LORSQUE VOUS PARLEZ À UN AGENT DE L'ARC

L'ombudsman recommande aux contribuables qui contactent l'ARC de faire ce qui suit :

- noter le nom et le numéro d'identification de l'agent;
- prendre des notes durant la discussion;
- passer leurs notes en revue avec l'agent.



Pour en savoir plus sur le Bureau, lisez nos publications sur notre [site Web](#).

Vous voulez savoir quand le prochain numéro de *Perspectives* sera publié? Inscrivez-vous à la liste d'envois électroniques du Bureau à partir de son [site Web](#).

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

50, rue O'Connor, bureau 724
Ottawa (Ontario) K1P 6L2
Canada

Téléphone : 613-946-2310 / Sans frais : 1-866-586-3839
Télécopieur : 613-941-6319 / Sans frais : 1-866-586-3855

www.oto-boc.gc.ca



Demeurez informés sur les activités du BOC en vous inscrivant à notre [fil RSS](#).