



Perspectives

Promouvoir le service, l'équité et la responsabilisation

Numéro 2, Octobre 2012

Bienvenue au deuxième numéro du bulletin *Perspectives*. Dans ce numéro, le bulletin présentera les points saillants des résultats que le Bureau a obtenus dans l'intérêt des Canadiens.

Au cours des quatre dernières années, nous avons établi une réputation crédible non seulement en ce qui concerne nos enquêtes sur les enjeux systémiques, comme vous le constaterez dans cet article, mais également dans l'examen des plaintes des particuliers liées aux services offerts par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Vous trouverez un grand échantillon de notre travail dans le [Recueil des cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service](#).

L'existence de notre bureau *apporte des changements positifs* dans la vie des contribuables et dans l'ARC.

J. Paul Dubé
Ombudsman des contribuables



« Quatre ans en service. Six rapports spéciaux. 24 recommandations en vue d'apporter des améliorations au service. Les 24 recommandations ont toutes été acceptées par la ministre du Revenu national. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables apporte des changements positifs pour les Canadiens. »

L'ombudsman des contribuables a été nommé en 2008 afin que l'Agence du revenu du Canada (ARC) soit tenue davantage de rendre des comptes aux Canadiens et que les droits aux services indiqués dans la [Charte des droits du contribuable](#) soient maintenus et respectés. À cette fin, l'ombudsman et son équipe ont travaillé avec diligence afin de régler les plaintes des contribuables et les enjeux systémiques liés aux services de l'ARC et au traitement des contribuables.

Les enjeux systémiques – ceux qui ont une incidence sur un grand nombre de particuliers – sont réglés en menant des enquêtes et en publiant des rapports spéciaux qui proposent des recommandations de mesures correctives par l'ARC. L'objectif est de formuler des recommandations en vue d'apporter des améliorations visant à régler les problèmes et à faire en sorte que les plaintes ne se reproduisent pas.

Le premier rapport spécial de l'ombudsman des contribuables, « [Le droit de savoir](#) », a conclu que l'ARC ne respectait pas son engagement à l'égard des droits du contribuable d'obtenir des renseignements clairs et complets, en omettant de donner les motifs des décisions de façon adéquate dans les lettres de décisions de la Direction générale des appels. À la suite de la publication du rapport, l'ARC a

élaboré un plan d'action visant à mettre en œuvre la recommandation de l'ombudsman.

« Nous applaudissons également votre recommandation récente, dans la mesure où elle concerne le droit des contribuables de connaître les motifs qui sous-tendent une décision rendue par la Direction générale des appels de l'ARC, qui a rapidement été acceptée par le ministre Keith Ashfield. Il s'agit d'un bon pas en avant. »

Président et directeur général de
l'Association des comptables généraux
accrédités du Canada,
Anthony Ariganello

À la suite de la publication du deuxième rapport spécial de l'ombudsman, « [Établir votre statut](#) », l'ARC a reçu l'ordre de mettre en œuvre les cinq recommandations liées à la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Selon les recommandations, l'ARC devait fournir des renseignements plus complets, exacts et en temps opportun sur l'admissibilité à la PFCE dans ses publications et sur son site Web.

« Les recommandations présentées par l'ombudsman des contribuables dans le rapport

« *Établir votre statut* » sont justes et pertinentes. Notre gouvernement a d'ailleurs demandé à [l'ARC] de donner suite à chacune des recommandations... »

Ancien ministre du Revenu national,
l'honorable Keith Ashfield

L'enquête menée par l'ombudsman au sujet de la confusion éprouvée par les détenteurs de comptes d'épargne libre d'impôt (CELI) a entraîné la production d'un troisième rapport spécial. En réponse aux trois recommandations dans le rapport « [Connaître les règles](#) », l'ARC a mis à jour ses publications portant sur les CELI, est devenue plus proactive afin d'informer les Canadiens sur la façon de trouver les règles fiscales régissant le CELI et a travaillé avec le secteur des services financiers afin de s'assurer que les produits d'information de l'ARC concernant le CELI sont largement accessibles.

« *C'est une occasion d'améliorer les services que l'ARC offre aux Canadiens.* »

Ministre du Revenu national,
l'honorable Gail Shea

L'ombudsman des contribuables a récemment publié trois autres rapports spéciaux sur des problèmes liés au service et à l'équité qui ont été éprouvés par les contribuables en faisant affaire avec l'ARC. Dans le rapport « [Obtenir des crédits](#) », l'ombudsman a recommandé que l'ARC évalue les demandes de crédits d'impôt pour frais de scolarité conformément à la loi et non seulement aux politiques internes de l'ARC.

Dans le rapport « [Droits et délais](#) », l'ombudsman a conclu qu'un grand nombre de contribuables font face à des délais déraisonnables pour obtenir des renseignements dans le cadre des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) auprès de l'ARC. Le rapport recommande que l'ARC assure des ressources adéquates pour le traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour lui permettre de réduire les arriérés et de les traiter rapidement.

L'ombudsman a reçu de nombreuses plaintes de contribuables qui ont dit que

les paiements qu'ils ont faits à l'ARC ont été « mal attribués » – c'est-à-dire que les paiements n'ont pas été appliqués aux comptes visés. Dans son dernier rapport, « [Viser juste](#) », il formule un certain nombre de recommandations visant à aider l'ARC à éviter les erreurs d'attribution de paiement et à mieux éduquer les contribuables sur les moyens d'éviter de faire des erreurs au moment d'effectuer leur versement. Ces antécédents attestent de l'efficacité du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) à titre d'agent de

changement constructif, en menant une enquête approfondie sur les enjeux liés au service et à l'équité qui ont une incidence sur les contribuables et en proposant des recommandations réalisables en vue de corriger les problèmes et pour aider l'ARC à améliorer les services offerts aux contribuables et le traitement de ces derniers.

Tous les rapports spéciaux mentionnés dans le présent article se trouvent dans la section des rapports spéciaux du site Web du BOC à l'adresse : www.oto-boc.gc.ca.

Rapport spécial	Recommandations de l'ombudsman	Recommandations acceptées par la ministre du Revenu national
Le droit de savoir Examen du caractère suffisant des renseignements figurant aux lettres de décision de la Direction générale des appels de l'ARC	1	1
Établir votre statut Établir l'admissibilité à la PFCE	5	5
Connaître les règles Confusion quant aux règles régissant le compte d'épargne libre d'impôt	3	3
Obtenir des crédits Enjeux relatifs au service et à l'équité dans l'évaluation des crédits d'impôt pour frais de scolarité concernant les dépenses engagées en vue de fréquenter un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada	5	5
Droits et délais Enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'ARC	7	7
Viser juste Enquête sur les enjeux liés au service et à l'équité résultant des paiements mal attribués par l'ARC	3	3
6 rapports	24 recommandations présentée	24 recommandations acceptée

CONSEIL AUX CONTRIBUABLES - STRATAGÈMES FISCAUX

Méfiez-vous des stratagèmes fiscaux qui semblent trop beaux pour être vrais! Si on vous offre la possibilité d'obtenir un reçu pour dons de bienfaisance pour un montant supérieur à votre don réel, ceci pourrait ne pas respecter la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

La personne qui envisage de participer à un stratagème fiscal relatif à des dons à un organisme de bienfaisance devrait obtenir des conseils professionnels indépendants d'un conseiller fiscal avant de signer des documents. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [site Web de l'ARC](#).



Inscrivez-vous à notre [fil RSS](#) ou notre [liste d'envois électroniques](#) afin d'être notifié quand le prochain numéro de *Perspectives* sera ajouté et à demeurer informés sur les activités du BOC.

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