



Gouvernement
du Canada

Bureau de l'ombudsman
des contribuables

Government
of Canada

Office of the
Taxpayers' Ombudsman

Perspectives

Promouvoir le service, l'équité et la responsabilisation

Numéro 3, Août 2013



Bienvenue au troisième numéro du bulletin *Perspectives*. Le présent numéro met l'accent sur le rôle de mon bureau en raison de l'ajout récent de l'article 16 à la [Charte des droits du contribuable](#) qui traite de la crainte de représailles de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

La crainte d'invoquer des droits du contribuable que votre gouvernement doit vous accorder est une question qui **doit** être réglée.

Je suis sûr que l'article 16 donnera aux Canadiens la confiance dont ils ont besoin pour exiger le service professionnel et le traitement équitable qu'ils devraient recevoir de l'ARC.

J. Paul Dubé, Ombudsman des contribuables

CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.
7. Vous avez le droit, en tant que particulier, de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication 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.

La crainte de représailles de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC) peut éventuellement miner la confiance envers le régime fiscal. Lorsqu'un contribuable craint des représailles, cela nuit à sa volonté de demander ce à quoi il on le droit ou d'obtenir l'aide dont il on besoin. Pour les contribuables, le fait de ne pas obtenir ce qu'ils ont besoin de l'ARC peut faire en sorte qu'ils éprouvent de la méfiance, voire du ressentiment, à l'égard du régime fiscal, diminuant ainsi leur niveau d'observation à l'égard de celui-ci.

Les droits du contribuable au Canada ont évolué de façon constante depuis l'annonce de la *Déclaration des droits du contribuable* en 1985. D'importants jalons comprenaient l'ajout de huit droits de service à la Charte des droits du contribuable en 2007, ainsi que la nomination du premier ombudsman des contribuables en 2008.

En tant que contribuables, les Canadiens ont droit à un « examen officiel », tel qu'il est énoncé à l'article 4, de même que le droit de « déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication [des constatations de l'ARC] », tel qu'il est énoncé à l'article 9 de la Charte des droits du contribuable. Ces deux articles représentent des droits du contribuable; c'est-à-dire qu'ils donnent le droit aux contribuables à des normes de service appropriées et à l'équité dans le cadre de leurs interactions avec l'ARC. Cependant, même si ces droits du contribuable sont clairement énoncés, les contribuables expriment souvent une crainte de représailles par l'ARC s'ils les invoquent.

Depuis que le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) a été établi en 2008, il a été question de murmures de réticence chez les Canadiens quant au dépôt d'une plainte auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC ou auprès du BOC, étant donné

16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

qu'ils craignaient pour cette raison que l'ARC leur réserve un traitement sévère. Que cette crainte soit justifiée ou non, elle est bien réelle et elle empêche des contribuables d'invoquer leurs droits lorsqu'ils estiment qu'ils ont été traités de façon injuste par l'ARC. L'ombudsman des contribuables a reconnu que cet enjeu constituait une préoccupation authentique et qu'une mesure corrective devait être prise.

« [...] nous n'avons jamais vu ou entendu un contribuable subir un traitement punitif de la part de l'ARC après avoir déposé une plainte en matière de service ou allégué un traitement injuste »

J. Paul Dubé,
Ombudsman des contribuables

Le mandat de l'ombudsman des contribuables est d'aider, de renseigner et de conseiller le ministre du Revenu national sur toute question relative au service fourni à un contribuable par l'ARC. En 2012, l'ombudsman des contribuables a porté la question de la crainte de représailles à l'attention de la ministre du Revenu national à la suite de la rétroaction de contribuables et de fiscalistes de partout au pays. L'ombudsman des contribuables a recommandé par la suite que la Charte des droits du contribuable comprenne un droit supplémentaire afin de traiter cette crainte et de protéger davantage les Canadiens.

La ministre du Revenu national a accepté les recommandations de l'ombudsman du contribuable, indiquant à l'ARC de créer un nouveau droit qui fournirait l'assurance aux Canadiens que le fait de déposer une plainte liée au service ou de demander un examen officiel ne donnera pas lieu à un traitement subjectif de la part de l'ARC à l'avenir.

En conséquence, le dernier jalon important a été établi au cours de cet été

en ce qui concerne les droits du contribuable par une modification à la Charte des droits du contribuable afin d'inclure l'article 16 : « **le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles [de l'ARC]** ». Le 26 juin 2013, l'ombudsman des contribuables et la ministre du Revenu national [ont annoncé conjointement cette modification](#), répondant aux craintes de représailles existantes chez les Canadiens au moment de déposer une plainte concernant le service ou le traitement offert par l'ARC.

« Ce droit signifie que si vous déposez une plainte en matière de service et que vous demandez l'examen officiel d'une décision de l'ARC, vous pouvez être assuré que l'ARC vous traitera de façon impartiale, que vous recevrez les prestations, les crédits et les remboursements auxquels vous avez droit et que vous paierez seulement ce qui est exigé par la loi. Vous ne devriez pas craindre de représailles. »

[Charte des droits du contribuable :](#)
[Pour comprendre vos droits en tant que contribuable](#)

Avec l'ajout de l'article 16, la Charte des droits du contribuable comprend maintenant 16 droits prévus par la loi et de service qui régissent la relation entre le contribuable et l'ARC. Même si le mandat de l'ombudsman des contribuables est de s'assurer que l'ARC respecte les huit droits de services prévus dans la Charte des droits du contribuable, le BOC continuera d'accroître la sensibilisation des Canadiens à l'égard de ce document et de les rassurer que leurs droits du contribuable sont importants et qu'ils peuvent les invoquer sans aucune conséquence défavorable.

APPORTER DES CHANGEMENTS POSITIFS

En juillet 2009, après avoir produit sa déclaration de revenus des particuliers, Mme. A a reçu un avis de cotisation (ADC) auquel était joint un remboursement de 3 080,85 \$. Le remboursement important n'était pas prévu et, par conséquent, Mme. A a examiné l'ADC. L'ARC avait modifié sa déclaration, ce qui a donné lieu au remboursement. Elle n'a pas remis en question les redressements apportés. Subsidiairement, en janvier 2011, l'ARC a informé Mme. A que sa déclaration de revenus de 2008 a fait l'objet d'un examen et que, par conséquent, elle devait le montant de 3 080,85 \$, plus les intérêts. Mme. A a informé l'ARC qu'elle rembourserait le montant du remboursement, mais qu'elle estimait que les intérêts n'étaient pas justifiés car il s'agissait d'une erreur commise par l'ARC. On lui a donc demandé de remplir une demande d'allègement des intérêts. L'ARC a pris 11 mois pour faire parvenir un accusé de réception de sa demande d'allègement et 10 mois additionnels avant de rendre sa décision. L'ARC l'a éventuellement informée que sa demande d'allègement avait été refusée et qu'elle était responsable du paiement des intérêts accumulés. Mme. A a remboursé le montant de remboursement, ainsi que les intérêts. Elle a ensuite fait part de son histoire avec la chroniqueuse Ellen Roseman, spécialiste des questions de finances personnelles, qui lui a dit de communiquer avec l'ombudsman des contribuables. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a examiné la plainte de la contribuable et l'a référer à l'ARC. Quelques jours plus tard, l'ARC a communiqué avec elle en vue de l'informer qu'elle examinera son dossier. Six semaines plus tard, la contribuable a reçu une lettre de l'ARC indiquant qu'elle lui remboursera les intérêts payés.

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



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