

Ombudsman des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

Tendre la main

Améliorer le Programme
communautaire des
bénévoles en matière
d'impôt de l'Agence
du revenu du Canada



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables

1000-171, rue Slater

Ottawa (Ontario) K1P 5H7

Téléphone : 613-946-2310 | Sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada 2020

N° de cat. : Rv10-19/2020F-PDF

ISSN : 978-0-660-33616-9

Cette publication est disponible en format électronique sur le site
canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.



Tendre la main

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 [des] constatations [de l'Agence du revenu du Canada].***
10. **Vous avez le droit que [l'Agence du revenu du Canada tienne] 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 [l'Agence du revenu du Canada rende] 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 [l'Agence du revenu du Canada publie ses] normes de service et que [l'Agence du revenu du Canada en rende] compte chaque année.***
14. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'Agence du revenu du Canada] vous [mettez] 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.

* Les droits que l'ombudsman des contribuables est chargé de respecter.

Table des matières

Résumé	2
À propos de l'ombudsman des contribuables	3
Introduction	4
Contexte et objectif du PCBMI	4
Portée – Ce que nous avons entendu	7
Difficultés à accéder au PCBMI	8
La portée limitée du programme	8
Circonstances de la vie ou un emplacement géographique	13
Obstacles dans les processus d'authentification et d'autorisation de l'ARC	15
Disponibilité et suffisance des ressources et du soutien pour le PCBMI	20
Des bénévoles et des organismes partenaires	20
Financement pour les organismes partenaires	23
Soutien et formation	28
Processus d'inscription	28
Formation	29
Ligne téléphonique réservée du PCBMI	34
La mobilisation en faveur des services numériques	34
Accroître la sensibilisation à l'égard du PCBMI	35
Rôle de coordonnateur PCBMI de l'ARC	35
Conclusion	37
Recommandations	39
Annexe	43

Résumé

La visibilité constitue une partie importante du mandat de l'ombudsman des contribuables (l'ombudsman). Elle permet à l'ombudsman de faire connaître son rôle et celui du Bureau de l'ombudsman des contribuables, et d'entendre directement les préoccupations des particuliers, des fiscalistes et des organismes de soutien communautaires. Dans le cadre de ses activités de visibilité, l'ombudsman consulte les organismes partenaires du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), les bénévoles et les coordonnateurs du PCBMI de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour en apprendre davantage sur le programme et pour comprendre les histoires de réussite et les défis auxquels ils ont tous fait face. Ce rapport donne une voix à ce que nous avons entendu et fournit des recommandations sur la façon de régler les problèmes soulevés.

Le PCBMI donne aux personnes, qui pourraient autrement avoir de la difficulté à accéder aux services de production de déclarations de revenus et de prestations (déclaration), l'occasion de respecter leurs obligations en matière de production. Il est souvent nécessaire de produire une déclaration pour avoir accès aux crédits et aux prestations du gouvernement conçus pour les soutenir, ou pour continuer de les recevoir.¹

Ce rapport illustre que l'ARC doit adopter une vaste perspective à l'échelle nationale du PCBMI tout en tenant compte des différences régionales et autres. Les services et la formation offerts aux bénévoles doivent tenir compte des réalités des divers secteurs de main-d'œuvre et secteurs régionaux, géographiques, socioéconomiques et vulnérables dans l'ensemble du Canada. Pour certaines régions du pays, les besoins essentiels seront différents de ceux établis dans le cadre du PCBMI. L'ARC doit répondre à ces besoins par les mesures qu'elle prend par l'intermédiaire du PCBMI, par la formation qu'elle offre aux bénévoles du PCBMI et par le soutien qu'elle fournit aux organismes partenaires.

À propos d'un financement supplémentaire pour le PCBMI, la ministre du Revenu national a annoncé que « Le budget 2018 a proposé de doubler la taille du PCBMI afin d'aider encore plus de Canadiens à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit. »² On ne sait pas si ce doublage de taille fait référence au nombre de particuliers servis, au nombre de comptoirs du PCBMI ou au nombre de bénévoles participant au programme. Tous ces éléments doivent connaître une augmentation, mais il ne suffit pas d'ajouter des montants sans modifier la structure du programme.

-
- 1 Agence du revenu du Canada, Devenez bénévole et aidez les gens autour de vous à faire leur déclaration de revenus, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/pcbmi-impot-benevole.html>. Date de modification : 2019-08-29;
Agence du revenu du Canada, Comptoirs d'impôts gratuits, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot.html>. Date de modification : 2019-10-23;
Agence du revenu du Canada, Faites faire vos impôts à un comptoir d'impôts gratuit, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/besoin-coup-main-remplir-votre-declaration-revenus.html>. Date de modification : 2019-10-22.
- 2 Agence du revenu du Canada. (19 mars 2018). « La ministre Lebouthillier souligne les efforts déployés pour aider les Canadiens vulnérables à accéder aux prestations auxquelles ils ont droit » [Communiqué de presse], en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2018/03/la-ministre-lebouthillier-souligne-les-efforts-deployes-pour-aider-les-canadiens-vulnerables-a-acceder-aux-prestations-auxquelles-ils-ont-dro.html>.

Le modèle du PCBMI doit évoluer afin de mieux tenir compte des populations qu'il vise à servir. Les services doivent être modifiés et élargis. Un soutien, des ressources et une infrastructure appropriés sont nécessaires. Il faut pouvoir s'assurer de garantir la qualité et d'établir des pratiques exemplaires. La recherche et le développement constituent un aspect essentiel de la croissance du PCBMI. Il faut aussi mettre en place des mécanismes pour surveiller, évaluer et rajuster les changements apportés.

Il est important que l'ARC élargisse les paramètres dans lesquels elle considère le PCBMI. Le PCBMI n'est pas seulement un programme de bénévolat. À l'heure actuelle, l'utilisation du personnel rémunéré est à la discréction exclusive de l'organisme partenaire, mais la plupart de ces comptoirs ne fonctionneraient pas sans les organismes partenaires qui utilisent leur personnel rémunéré. Il est naïf de croire que tous les comptoirs du PCBMI au Canada fonctionneraient sans personnel rémunéré. S'il est très bien géré, le PCBMI permet à des bénévoles et à des membres du personnel des organismes, dans une proportion équilibrée, de servir les déclarants. Bien que les bénévoles soient toujours essentiels au PCBMI, les services peuvent être élargis et la qualité améliorée lorsque des fonds peuvent être fournis aux organismes partenaires, particulièrement pour les comptoirs du PCBMI.

Grâce au financement, les comptoirs du PCBMI pourraient gérer des enjeux plus importants qui se rapportent à l'impôt, aux prestations et à l'autonomisation financière au sein de la collectivité. Le modèle actuel du PCBMI n'appuie pas ou ne facilite pas cette vision plus globale de la prestation de services.

L'ARC doit continuer à examiner toutes les recherches et données et tous les renseignements, à consulter les intervenants qui travaillent avec les secteurs vulnérables de notre société et, dans la mesure du possible, à utiliser le financement supplémentaire pour le PCBMI afin de trouver des solutions visant à éliminer les obstacles pour ceux qui ont besoin des services du PCBMI.

En vue de régler ces problèmes, l'ombudsman des contribuables formule des recommandations à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction de l'ARC.

À propos de l'ombudsman des contribuables

Le poste d'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) a été créé pour appuyer les priorités gouvernementales en vue de renforcer les institutions démocratiques, d'accroître la transparence au sein des institutions et de veiller au traitement équitable. En tant qu'agent indépendant et impartial, l'ombudsman traite les plaintes liées aux services de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Tel qu'il est indiqué dans le décret C.P. 2007-0828, le mandat de l'ombudsman consiste à aider, à conseiller et à renseigner la ministre du Revenu national (la ministre) sur toute question relative aux services de l'ARC.

Dans le cadre de ce mandat, l'ombudsman a le pouvoir de répondre à toute demande d'examen d'une question liée au service ou d'une question découlant de l'application des articles 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15 de la Charte des droits du contribuable.

L'ombudsman passe aussi en revue les questions systémiques liées au service qui pourraient nuire à de nombreuses personnes ou entités ou à un segment de la population. Les résultats des examens systémiques sont signalés à la ministre et, au besoin, sont accompagnés de recommandations d'améliorations à apporter au service. Ces questions sont examinées à la demande de la ministre ou de l'initiative de l'ombudsman.

Introduction

Contexte et objectif du PCBMI

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) a été présenté pour la première fois en 1971 afin de garantir à tous les contribuables un accès égal au système fiscal. En 1988, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a établi un partenariat avec Revenu Québec³ qui s'appelle le Programme des bénévoles. Aux fins du présent rapport, lorsque nous utilisons le terme Programme communautaire de bénévolat d'impôt sur le revenu ou CVITP, cela inclura le Programme des bénévoles au Québec.

Le PCBMI offre aux personnes, y compris aux personnes vulnérables qui pourraient autrement avoir des difficultés à accéder aux services de production des déclarations de revenus et de prestations (déclaration), la possibilité de s'acquitter de leurs obligations fiscales et d'avoir accès, ou de continuer à recevoir, les crédits et prestations du gouvernement conçus pour les aider.⁴

Un contribuable est un particulier, une entreprise, une société, un organisme de bienfaisance ou toute autre entité juridique assujettie aux lois fiscales canadiennes, admissible à recevoir un montant à titre de prestation ou à recevoir un service de la part de l'ARC.

Les personnes vulnérables peuvent comprendre les étudiants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes en situation d'insécurité de logement, les Autochtones, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes à revenu faible ou modeste.

³ Agence du revenu du Canada, À propos des comptoirs d'impôts gratuits, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/propos.html> Date de modification : 2019-10-22

⁴ *Supra*, note 1.

Afin d'administrer le programme, l'ARC s'associe à des organismes (dont bon nombre sont peut-être déjà au service de personnes vulnérables dans leur communauté) et offre une formation aux bénévoles sur la façon de remplir les déclarations des personnes admissibles.

Bon nombre des organismes partenaires établissent des horaires pour offrir des comptoirs gratuits de production de déclarations tout au long de la période de production des déclarations (de la mi-février au 30 avril), et plusieurs d'entre eux ont commencé à tenir leurs comptoirs du PCBMI durant toute l'année.

Selon l'ARC, « Si vous avez un revenu modeste et une situation fiscale simple, vous pourriez être admissible aux services des comptoirs d'impôts gratuits ». La définition de l'ARC d'une situation fiscale simple est celle qui peut comprendre les revenus d'intérêts inférieur à 1 000 \$; les revenus d'emploi, des pensions, des paiements de pension alimentaire, des bourses d'études, ainsi que des prestations d'invalidité, d'assurance-emploi ou d'aide sociale. Les personnes qui ont un revenu tiré d'un travail indépendant, qui ont des dépenses d'emploi, des revenus ou des dépenses d'entreprise ou de location ou des gains en capital, qui ont été en faillite, ou qui produisent une déclaration pour une personne décédée, ne peuvent pas utiliser les services des bénévoles du PCBMI.⁵

L'utilisation du terme « bénévole » fait référence à:

- (a) les personnes qui donnent de leur temps au programme; et**
- (b) les personnes qui fournissent des services par l'intermédiaire du programme, dans le cadre de leur emploi au sein d'un organisme partenaire.**

L'ARC utilise la terminologie et les définitions suivantes dans le contexte de ce rapport.

Période fiscale – Expression familière. Utilisée par le grand public et l'équipe de communications de l'ARC pour un langage clair et simple. Mi-février au 30 avril (parfois prolongé jusqu'à la fin juin).

Année du programme PCBMI – De mai d'un an à mai de l'année suivante.

Période de production des déclarations – Mi-février à janvier de l'année suivante (les dates précises varient en fonction de l'année). Cette période commence généralement lorsque l'ARC commence à accepter de nouvelles déclarations.

Période de pointe de production des déclarations – Mi-février au 30 avril (parfois prolongée jusqu'à fin juin).

⁵ Agence du revenu du Canada, Faites faire vos impôts à un comptoir d'impôts gratuits, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/besoin-coup-main-remplir-votre-declaration-revenus.html>. Date de modification : 2019-10-22.

Dans le cadre du budget de 2018, le gouvernement du Canada s'est engagé à élargir le PCBMI afin d'accroître les taux de production de déclarations de revenus et d'utilisation des prestations et d'améliorer ainsi la qualité de vie des personnes vulnérables vivant au Canada et, plus particulièrement, de nombreuses familles Autochtones.⁶ Un montant supplémentaire de 9 millions de dollars par année a été fourni à l'ARC pour le PCBMI. Dans son Plan d'entreprise, l'ARC a indiqué qu'elle « sera en mesure de mener plus d'activités de visibilité, de venir en aide à un plus grand nombre de personnes par l'intermédiaire du PCBMI et d'aider les organismes communautaires du PCBMI à tenir plus de comptoirs d'impôt tout au long de l'année. »⁷

Le défi pour l'ARC en ce qui concerne la prestation de ce financement supplémentaire consiste notamment à déterminer la façon d'utiliser les fonds pour offrir le plus grand avantage à ceux qui ont besoin des services du PCBMI. L'ARC a indiqué : « L'augmentation du financement pour le PCBMI annoncée dans le budget de 2018 a permis d'accroître le nombre de coordonnateurs locaux [de l'ARC] du partout au pays, ce qui donnera lieu à plus de disponibilité pour la formation et le soutien en personne. »⁸ Elle a aussi indiqué que :

L'Agence [ARC] étudiera des solutions avec les intervenants internes afin de mieux promouvoir et mieux annoncer les comptoirs d'impôts gratuits partout au pays. En 2018, le PCBMI a reçu plus de fonds pour augmenter le nombre de personnes aidées au Canada. La promotion efficace des comptoirs d'impôts gratuits permettra d'élargir la portée du programme et d'atteindre son objectif.⁹

Nous sommes heureux de constater l'investissement continu et l'élargissement d'un programme qui fournit des services aux personnes vulnérables et qui est souvent bien perçu par ceux qui le soutiennent.

Au cours de l'année du programme PCBMI (année du programme) 2018-2019, plus de 74 1400 personnes ont obtenu de l'aide dans le cadre du PCBMI, avec le dépôt de plus de 835 200 déclarations.¹⁰ Nos recherches indiquent qu'il s'agit d'une augmentation de 5% du nombre de personnes aidées et d'une augmentation de 6% du nombre de déclarations produites au cours de l'année du programme 2017-2018. L'ARC vise à augmenter le nombre de personnes que le PCBMI aide chaque année du programme à 1 050 000 d'ici 2023.¹¹

6 Gouvernement du Canada, Budget 2018, Chapitre 5 – Améliorer la prestation des services, Améliorer les services directs aux Canadiens, en ligne : <https://www.budget.gc.ca/2018/docs/plan/chap-05-fr.html#Improving-Service-Delivery>. Date de modification : 2018-02-27.

7 Agence du revenu du Canada : Résumé du Plan d'entreprise 2019-2020 avec les perspectives pour 2021-2022, *Maintenir l'équité de l'administration des prestations et de l'impôt du Canada, Notre engagement envers les Canadiens*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/resume-plan-entreprise/resume-2019-22.html>. Date de modification : 2019-04-12.

8 Agence du revenu du Canada, Résultats du sondage exhaustif de fin de période 2018 du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-information-entreprise/benevole-communautaire-2018-rapport.html>. Date de modification : 2019-07-23.

9 *Ibid.*

10 Agence du revenu du Canada, « Tenez un comptoir d'impôts gratuit », RC640 (F) Rév. 2019. Récupéré de : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/camp-promo/cvitp-host-free-clinic-fra.pdf>.

11 L'année du programme du PCBMI se déroule de mai à mai.

Agence du revenu du Canada, « Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018 », Rv1-32F-PDF, à la page 46. Récupéré de : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/dprtmtl-prfrmnc-rptrs/2017-2018/2560-9149-fr.pdf>.

Portée – Ce que nous avons entendu

Dans le cadre des activités de visibilité de l'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) avec des organismes partenaires et des bénévoles du PCBMI ainsi que des coordonnateurs du PCBMI de l'ARC, il est évident que tous sont passionnés par l'aide qu'ils apportent aux personnes vulnérables pour qu'elles produisent leurs déclarations et demandent les prestations et les crédits conçus pour les soutenir.

Dans le cadre de l'augmentation du financement du budget de 2018 pour le PCBMI, la ministre du Revenu national (la ministre) a demandé à l'ombudsman de fournir des renseignements sur ce qu'elle a entendu au sujet du PCBMI et sur les secteurs où des améliorations pourraient être apportées. Tout comme lorsqu'ils aident les gens à produire leur déclaration, les bénévoles étaient autant motivés à faire part de leurs observations sur la façon dont on pourrait améliorer un programme en croissance comme le PCBMI. En octobre 2018, l'ombudsman a fourni à la ministre un Document d'observation regroupant les questions soulevées par les personnes qui participent à l'opération et qui tirent profit des comptoirs du PCBMI, des observations de l'ombudsman et des recommandations aux fins d'amélioration.¹²

L'ARC a mené un sondage auprès des bénévoles du PCBMI du 24 mai 2018 au 4 juin 2018. Au total, 4 055 personnes, représentant toutes les provinces et tous les territoires, ont répondu au sondage. L'ARC a constaté que 41% des répondants n'ont indiqué aucune frustration à l'égard du programme, mais les 59% restants ont identifié des défis. Bon nombre des problèmes soulevés dans les réponses au sondage correspondent aux problèmes que notre bureau entend au cours des activités de visibilité concernant la suffisance du soutien et de la formation reçus:

- Une frustration avec le processus d'inscription des bénévoles, y compris l'inscription à la transmission électronique des déclarations (TED);
- Un besoin de formation améliorée;
- Problèmes avec les informations fournies via la ligne d'aide dédiée au PCBMI de l'ARC;
- Confusion au sujet du rôle de coordonateur du PCBMI de l'ARC;
- Poussée vers les services numériques; et
- Méconnaissance des comptoirs du PCBMI.¹³

12 Voir l'annexe pour une liste complète des recommandations formulées dans le document d'observation et la réponse de l'ARC à ces recommandations.

13 *Supra*, note 8.

Le présent rapport tient compte de ces questions, des questions soulevées à notre bureau, et des observations de l'ombudsman. Il indique à quel endroit l'ARC a apporté des changements depuis l'envoi du Document d'observation, et ajoute des recommandations aux fins d'amélioration. Dans ce rapport, les observations et les recommandations subséquentes ont été organisées dans les deux principaux thèmes suivants :

- difficultés à accéder au PCBMI; et
- disponibilité et suffisance des ressources et du soutien pour le PCBMI.

Difficultés à accéder au PCBMI

Difficulté à accéder au service en raison de la portée limitée du programme

Le PCBMI vise à aider les « contribuables ayant un revenu modeste et une situation fiscale simple ». La définition par l'ARC d'une « situation fiscale simple » est celle qui peut comprendre les revenus d'intérêts inférieur à 1 000 \$, des revenus d'emploi, des pensions, des paiements de pension alimentaire, des bourses d'études, ainsi que des prestations d'invalidité, d'assurance-emploi ou d'aide sociale.¹⁴

Pour une personne seule, l'ARC définit le « revenu modeste » comme un revenu de 35 000 \$ ou moins. Pour deux personnes, le seuil d'un revenu modeste est de 45 000 \$ et pour chaque membre de famille supplémentaire, le seuil augmente de 2 500 \$. L'ARC a augmenté ces seuils de revenu d'environ 5 000 \$ pour la période de production des déclarations de revenus de 2018 (mi-février 2018 à janvier 2019).¹⁵ L'ARC a informé notre bureau que les organismes et les bénévoles du PCBMI peuvent offrir de remplir des déclarations en dehors du cadre des lignes directrices, mais que l'ARC n'en fait pas la promotion. Nous sommes d'avis que ces seuils devraient être davantage augmentés.

14 *Supra*, note 5.

15 *Ibid.*

Figure 1 : La définition de « revenu modeste » de l'ARC.

Définition de « revenu modeste » de l'ARC	
Taille de la famille	Revenu familial total inférieur à..
1 personne	35 000 \$
2 personnes	45 000 \$
3 personnes	47 500 \$
4 personnes	50 000 \$
5 personnes	52 500 \$
Plus de 5 personnes	52 500 \$ plus 2 500 \$ pour chaque personne supplémentaire

Voici des exemples de sources de revenus, de statuts d'emploi et de situations qui pourraient entraîner la sortie d'une personne au revenu faible ou modeste de la catégorie des déclarations simples :

- Revenu d'un travail indépendant ou dépenses d'emploi;
- Revenus et dépenses d'entreprise ou de location;
- Revenu d'intérêts supérieur à 1 000 \$;
- Gains ou pertes en capital;
- Déclarations produites pour une personne en faillite; et
- Déclarations produites pour une personne décédée.¹⁶

En plus d'augmenter le seuil de revenu, l'ARC devrait élargir ce qui peut être soumis par l'intermédiaire du PCBMI, comme les types de revenus, les demandes de prestations, les crédits, les déductions, etc. Le revenu faible ou modeste ne correspond pas toujours à une déclaration simple. Par exemple, les personnes à revenu faible ou modeste qui doivent remplir une déclaration pour une personne décédée ou en faillite peuvent ne pas avoir les moyens financiers pour demander l'aide d'un préparateur de déclarations de revenus ou d'un fiscaliste. Les personnes qui sont des travailleurs indépendants, plus particulièrement celles qui cumulent plusieurs emplois à temps partiel, peuvent également compter parmi celles qui ont le plus besoin du PCBMI. Il arrive souvent que les nouveaux arrivants au Canada prennent du travail dans ce secteur (p. ex., en tant que messagers ou chauffeurs) et ils ne savent parfois même pas que leur travail est considéré comme un travail indépendant ou à contrat. Ce type de travail est également plus susceptible de faire partie de l'économie clandestine. Les personnes qui n'ont pas accès à une aide gratuite pour produire leur déclaration sont plus susceptibles de ne pas produire de déclaration, ce qui entraîne donc un revenu non déclaré plus élevé et une réduction de l'accès aux prestations, même lorsqu'elles souhaitent se conformer aux obligations en matière de production.

16 Ibid.

En réponse à la demande de 2018 de l'ombudsman à l'ARC visant à améliorer et à élargir le PCBMI au-delà des comptoirs en personne pour les personnes admissibles pour qui il est impossible de se présenter à un comptoir, l'ARC a informé notre bureau :

[traduction] Dans le cadre du budget de 2018, le gouvernement propose de doubler la taille du programme et de fournir du financement pour mettre en place des comptoirs de prestations supplémentaires ouverts toute l'année, et d'offrir plus d'activités de visibilité aux segments vulnérables de la population, à savoir les aînés, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées, les jeunes et les Autochtones. Grâce à ce financement, l'élargissement accru du PCBMI s'appuiera sur les réussites récentes de la prolongation de la portée du programme dans les régions éloignées, y compris les collectivités autochtones.¹⁷

Les renseignements décrivant une « situation fiscale simple » ne traitent pas précisément du revenu exonéré d'impôt.¹⁸ L'ARC administre la *Loi de l'impôt sur le revenu* et ses dispositions, qui définissent, entre autres choses, l'assujettissement à l'impôt des résidents du Canada. Le paragraphe 81(1)a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* stipule que tout revenu qui est exonéré en vertu d'autres dispositions du Parlement ne doit pas être inclus dans le calcul du revenu du particulier.¹⁹ L'article 87 de la *Loi sur les Indiens* prévoit que les biens meubles d'un « Indien »²⁰ ou d'une bande situés sur une réserve sont exemptés de taxation.²¹ Même si une personne Autochtone souhaitant produire une déclaration de revenus exonérés d'impôt peut estimer que sa situation fiscale respecte les paramètres du niveau de revenu de l'ARC à l'égard du PCBMI, compte tenu des difficultés rencontrées pour déterminer si le revenu d'une personne est assujetti à l'exonération prévue à l'article 87 de la *Loi sur les Indiens*, de nombreux comptoirs du PCBMI peuvent considérer qu'il ne s'agit pas d'une situation fiscale simple. Les renseignements sur les personnes qui peuvent utiliser le PCBMI doivent être améliorées pour clarifier si une personne Autochtone dont le revenu peut être exonéré d'impôt répondrait aux critères.

L'ARC a informé notre bureau que les déclarations des niveaux de revenu et les sources de revenus qui ne relèvent pas de la portée du PCBMI peuvent être remplis à la discrétion du bénévole, mais que l'ARC n'offre aucun soutien ni aucune formation dans ces domaines. Cela se reflète également dans l'information destinée aux bénévoles sur le site Web de l'ARC.²² L'ARC a également indiqué qu'elle

17 Ceci a été accompli par une Demande d'amélioration des services datée du 31 janvier 2018. La réponse de l'ARC a été reçue le 1 mai 2018. Une demande d'amélioration de service est un mécanisme créé par l'ombudsman des contribuables pour fournir directement à l'ARC des recommandations sur des enjeux systémiques qui ne nécessitent pas un examen systémique complet et rapport avec des recommandations à la ministre.

18 *Supra*, note 5.

19 *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), c 1 (5^e suppl) sous-section 81(1)(a).

20 Le Bureau de l'ombudsman des contribuables reconnaît que de nombreux Autochtones au Canada préfèrent ne pas être décrits comme des Indiens. Nous utilisons ce terme uniquement parce qu'il a une signification légale selon la *Loi sur les Indiens*.

21 *Loi sur les Indiens*, L.R.C. (1985), ch. I-5, section 87.

22 Agence du revenu du Canada, Devenez bénévole à un comptoir d'impôts local, *À propos des comptoirs d'impôts gratuits*, *Introduction aux comptoirs d'impôts gratuits*, Critères d'admissibilité, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/propos.html>. Date de modification : 2019-10-22.

examine la possibilité d'inclure une formation à l'intention des bénévoles du PCBMI sur la production de déclarations de revenus d'un travail indépendant. Toutefois, notre bureau n'a pas été informé d'un changement officiel apporté au programme à ce jour à cet égard.

Conformément à la recommandation de l'ombudsman, l'ARC a informé notre bureau qu'elle établissait des partenariats avec des comptables professionnels agréés et que ceux-ci pourraient œuvrer dans les comptoirs du PCBMI. Leur présence serait avantageuse, puisqu'ils ont de l'expérience dans des situations fiscales plus complexes, comme le revenu d'un travail indépendant. Toutefois, l'ARC a maintenu qu'elle n'a pas l'intention d'élargir le PCBMI pour inclure la production de déclarations « complexes » et conclut qu'il est préférable d'établir des limites à l'égard de la portée des travaux effectués dans le PCBMI. L'ARC n'a pas fourni de renseignements sur ce qui serait tout de même considéré comme une déclaration « complexe ».

L'ARC a informé notre bureau que l'aide fournie pour présenter une demande de prestations peut être effectuée à la discrétion du bénévole du PCBMI, mais que cela ne fait pas explicitement partie du PCBMI et que l'ARC ne fournit aucun soutien ni aucune formation dans ce domaine. De nombreuses personnes au revenu moyen ont droit à des prestations et à des crédits administrés par l'ARC qui sont souvent nécessaires pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles. De nombreux bénévoles et organismes partenaires du PCBMI aimeraient être en mesure d'offrir une aide complète aux gens, notamment présenter une demande de prestations, et particulièrement pour l'Allocation canadienne pour enfants (ACE).

Le récent accent mis par le gouvernement du Canada sur la demande de prestations auxquelles les personnes ont droit²³ a donné lieu à une augmentation de la production de déclarations de revenus pour plusieurs années, puisqu'il est possible de produire des déclarations pour les années précédentes afin de recevoir des paiements de prestations rétroactifs. Cette augmentation a donné lieu à des retards dans le traitement de ces déclarations, car toutes les déclarations produites pour plusieurs années sont exclues des délais des normes de service de l'ARC pour le traitement des déclarations.²⁴

23 Par exemple: Agence du revenu du Canada, *Produisez votre déclaration de revenus de 2018*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/impots-preparez-vous.html>. Date de modification : 2019-08-19;

Supra note 7;

Justin Trudeau, Premier ministre du Canada, lettres de mandat à la ministre Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national. Datées du 20 novembre 2015 et du 13 décembre 2019. Récupérées de : <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national>;

Justin Trudeau, Premier ministre du Canada, Déclaration du premier ministre à l'occasion de la Journée nationale de l'enfant, 20 novembre 2018. Récupéré de : <https://pm.gc.ca/fr/nouvelles/declarations/2018/11/20/declaration-du-premier-ministre-loccasion-de-la-journee-nationale>.

Ministère des Finances du Canada, Document d'information : Améliorer l'Allocation canadienne pour enfants, en ligne : https://www.fin.gc.ca/n18/data/18-008_4-fra.asp. Date de modification : 2018-03-27.

24 Si elle est produite sur papier, la norme de service de l'ARC consiste à traiter les déclarations dans les 8 semaines suivant leur réception, 95% du temps. Si elle est produite par voie électronique, la norme de service de l'ARC consiste à traiter les déclarations dans les 2 semaines suivant leur réception, 95% du temps. Cependant, ces normes de service ne s'appliquent pas aux déclarations produites pour plusieurs années.

Agence du revenu du Canada, Normes de service à l'ARC, Normes de service 2019-2020, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2019-2020.html>. Date de modification : 2019-09-10.

Ceci est expliqué plus en détail dans notre rapport *Sous la norme : Les retards et le manque de transparence dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers et des demandes de redressement par l'Agence du revenu du Canada*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/publications/rapports-speciaux.html>.

Lorsque nous avons soulevé la question concernant les déclarations pluriannuelles auprès du Bureau de la ministre du Revenu national, nous avons été informés que le retard peut être dû à l'examen de la demande de prestations pluriannuelles de l'ARC afin de prévenir les problèmes éventuels où le particulier reçoit un paiement en trop d'une prestation et se retrouve avec une dette que l'ARC doit percevoir par la suite. Toutefois, les particuliers ont indiqué qu'ils estiment que le délai est trop long avant de recevoir les prestations dont ils ont désespérément besoin. L'ARC devrait examiner sa politique afin de déterminer si elle peut apporter des changements pour établir la cotisation de l'année la plus récente d'une production pluriannuelle et ainsi déterminer la prestation de cette année, pendant que l'examen des années précédentes est effectué. De plus, afin de mieux gérer les attentes des personnes produisant des déclarations à un comptoir du PCBMI, l'ARC doit sensibiliser les bénévoles du PCBMI sur le traitement des déclarations pluriannuelles et sur ce à quoi le particulier devrait s'attendre, plus particulièrement en ce qui concerne les paiements de prestations, rétroactifs ou non, et autres.

D'autres exemples de situations qui ajoutent un élément de complexité à la production de déclarations simples dans le contexte du PCBMI sont indiqués dans la recherche qualitative *Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables* commandée par l'ARC :

Les mères monoparentales ont ajouté que la garde partagée des enfants complique le processus, puisqu'elles doivent déterminer quel parent peut demander les prestations et crédits d'impôt offerts aux familles. Voilà qui est particulièrement difficile pour celles qui ont une relation tendue avec leur ancien conjoint.²⁵

En réponse à notre demande de renseignements de service fournis par l'ARC ou le PCBMI si un déclarant qui utilise le PCBMI fait l'objet d'une nouvelle cotisation ou si ses demandes sont refusées, l'ARC a répondu « [traduction] Aucun service de soutien n'a été mis en place dans le cadre du programme. Les coordonnateurs de l'ARC peuvent aider le contribuable à corriger un problème, mais cela ne fait pas directement partie du programme. »

L'ARC a informé notre bureau qu'elle travaille à fournir des renseignements aux bénévoles du PCBMI sur la demande de prestations et explique qu'il y a des processus de validation et d'examen potentiels au sein de l'ARC après la présentation de la demande. L'ARC collabore également avec les bénévoles du PCBMI et tire parti de tiers afin de promouvoir la sensibilisation à l'égard des examens des prestations, et de fournir des outils pour aider les bénéficiaires de prestations à se conformer aux demandes de renseignements. Toutefois, l'ARC ne fournira aucune formation aux bénévoles du PCBMI en ce qui a trait à la demande de prestations ou à la vérification du droit à recevoir des prestations. Certains bénévoles et organismes partenaires fournissent déjà de l'aide concernant les processus de demande, de vérification et d'examen des prestations. Fournir les renseignements limités mentionnés ci-dessus n'est pas suffisant. L'ARC doit fournir les ressources et la formation

²⁵ Corporate Research Associates Inc., Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables, en ligne : http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/103-16-e/vulnerable_report_fr_codes.html. Date du rapport : 24 mars 2017.

nécessaires pour permettre à n'importe quel organisme partenaire ou bénévole du PCBMI qui souhaite fournir de l'aide avec les processus de demande de prestations, de vérification et d'examen de le faire.

Difficulté à accéder au service en raison de circonstances de la vie ou d'un emplacement géographique

Nous recevons des commentaires de personnes vivant dans des régions rurales ou des petites communautés au sujet de leur incapacité à se présenter à un comptoir du PCBMI parce qu'elles demeurent trop loin du comptoir le plus proche, qu'il y a un nombre insuffisant d'organismes partenaires ou de bénévoles au sein de leur collectivité, qu'elles n'ont pas accès au transport en commun pour se rendre aux comptoirs, ou qu'elles ne peuvent pas se déplacer en raison d'une incapacité physique. Parmi les autres options, l'utilisation de comptoirs mobiles pourrait aider à répondre à ces problèmes.

Depuis le financement supplémentaire reçu du budget de 2018 pour le PCBMI, l'ARC a informé notre bureau qu'elle déploie des efforts pour offrir plus de services aux régions éloignées du pays. Par exemple, l'ARC a indiqué qu'elle va continuer d'élargir la couverture géographique du PCBMI en communiquant et en offrant un soutien supplémentaire aux organismes qui fournissent des services aux collectivités éloignées. Elle a affirmé qu'en [traduction] « offrant davantage de soutien à ces régions, le PCBMI sera en mesure d'aider un plus grand nombre de personnes vulnérables à produire leur déclaration de revenus et à recevoir leurs paiements de prestations et crédits, tout en établissant une capacité de production des déclarations de revenus au sein de ces régions éloignées ». L'ARC n'a pas fourni de renseignements sur la façon dont elle a l'intention d'offrir le soutien supplémentaire, ni sur ce que ce soutien entraînera, à part déclarer en réponse aux recommandations du Document d'observation qu'elle embauchera plus d'employés et augmentera les déplacements régionaux pour atteindre les collectivités éloignées et ainsi promouvoir le programme, établir des comptoirs et offrir davantage de formation en personne aux organismes et aux bénévoles.

Notre bureau soutient entièrement l'agrandissement de la zone géographique couverte par le PCBMI. Cela est particulièrement important dans les régions éloignées qui disposent d'un accès limité aux services et à Internet. L'ARC doit examiner attentivement et planifier la prestation de services dans un secteur géographique élargi pour qu'il y ait suffisamment d'organismes partenaires et de bénévoles qui ont accès aux ressources dont ils ont besoin.

Avant l'annonce d'un financement supplémentaire relatif au PCBMI dans le cadre du budget de 2018, nous avons envoyé une demande d'amélioration de service à l'ARC dans laquelle nous avons souligné l'importance d'élargir le PCBMI afin d'en améliorer l'accès. Nous avons constaté qu'en vue de faire preuve d'équité en matière d'accès au PCBMI, l'ARC devait offrir à tous les contribuables le même niveau de service, peu importe leur mobilité, leur emplacement géographique ou l'infrastructure du réseau.²⁶

26 Supra, note 17.

L'ombudsman a recommandé à l'ARC d'envisager d'améliorer et d'élargir le PCBMI au-delà des comptoirs en personne pour les déclarants admissibles pour qui il est impossible de se présenter à un comptoir, y compris les services en ligne pour que les bénévoles du PCBMI puissent interagir avec les gens et produire leurs déclarations, et l'équipement nécessaire pour que les bénévoles du PCBMI puissent communiquer avec les déclarants et produire leurs déclarations par téléphone.²⁷

Dans sa réponse de mai 2018, l'ARC a informé notre bureau qu'elle étudiait activement de nouvelles façons d'améliorer la qualité et la disponibilité de ses services, et qu'elle examinait différentes façons pour les bénévoles d'interagir avec les gens et de leur fournir l'aide dont ils ont besoin, y compris la mise en place d'un plus grand nombre de services en ligne.²⁸ Depuis, l'ARC a mis en œuvre le service Préremplir ma déclaration pour le PCBMI.²⁹ Il s'agit d'une amélioration positive. Le service Préremplir ma déclaration peut aider lorsqu'un déclarant n'a peut-être pas tous les feuillets dont dispose l'ARC, et peut terminer le traitement des déclarations plus efficacement, augmentant ainsi la possibilité de servir un plus grand nombre de personnes par l'intermédiaire du PCBMI.

Certains organismes partenaires du PCBMI ont déterminé des mesures d'adaptation pour les personnes qui ne peuvent pas se présenter à un comptoir du PCBMI. Par exemple, certains bénévoles visiteront une personne à leur domicile. Toutefois, cela peut être un défi à plusieurs niveaux, principalement la sécurité des renseignements de la personne en transit et la sécurité des deux personnes. L'exigence de l'ARC selon laquelle il faut transmettre une déclaration produite par voie électronique à l'ARC dans un délai de 48 heures suivant la préparation³⁰ peut être prohibitive dans ces situations. Cette politique complique également la tâche des bénévoles qui peuvent travailler à partir de leur domicile.

Pour contourner la limite de production dans la période de 48 heures, les bénévoles peuvent plutôt produire leur déclaration de revenus sur papier. Toutefois, cette solution peut créer d'autres obstacles. Par exemple, lorsque vous produisez la déclaration en format papier, les lignes directrices pour les bénévoles du PCBMI indiquent que les bénévoles doivent remettre la déclaration papier à la personne pour qu'elle puisse l'envoyer par la poste à l'ARC.³¹ Les personnes qui ne sont pas en mesure de se présenter à un comptoir du PCBMI peuvent également être incapables de quitter leur domicile pour envoyer la déclaration par la poste. En produisant leur déclaration de revenus par voie électronique, les bénévoles du PCBMI réduisent également le risque que les renseignements du déclarant soient compromis en raison d'une perte ou d'un vol, et s'assurent que la déclaration est produite.

27 *Ibid.*

28 *Ibid.*

29 Agence du revenu du Canada, Préremplir ma déclaration, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/a-propos-preremplir-declaration.html>. Date de modification : 2019-02-14.

30 Agence du revenu du Canada, Rôles et responsabilités des bénévoles, *Responsabilité des bénévoles*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/roles-responsabilites.html>. Date de modification : 2019-10-31.

31 *Ibid.*

L'ARC a informé notre bureau qu'il y a des exceptions à la règle des 48 heures, par exemple, dans le cas des régions éloignées. L'ARC a déclaré que cette règle visait à minimiser les risques et à s'assurer que les renseignements des déclarants ne sont pas compromis. Toutefois, lors de l'examen des lignes directrices pour les bénévoles du PCBMI, nous avons remarqué qu'il n'y a aucune indication que des exceptions puissent être accordées. L'ARC doit mettre à jour sa page Web afin de fournir des instructions explicites concernant les exceptions à la règle des 48 heures.

Nous reconnaissions les recherches que l'ARC a faites au sujet des obstacles auxquels font face les personnes et les segments de la population lorsqu'ils tentent d'accéder aux services de l'ARC et de produire leurs déclarations. L'ARC élabore des recommandations pour les mesures de sécurité normalisées à l'intention des bénévoles qui cherchent à offrir des services du PCBMI en rencontrant les déclarants à leur domicile. L'ARC augmente également le nombre de partenariats stratégiques afin de tirer parti des réseaux et de l'expertise des autres, par exemple l'Assemblée des Premières Nations, l'Inuit Tapiriit Kanatami et Hébergement femmes Canada. De plus, l'ARC améliore ses données et ses analyses, comme une carte de sévérité interactive, afin de permettre au PCBMI de mieux cerner les secteurs qui ont un besoin élevé et une faible portée, ciblant les segments de population vulnérables, améliorant ainsi l'efficience et l'efficacité du programme.³²

À l'avenir, l'ARC doit continuer de mettre l'accent sur la minimisation et l'élimination des obstacles à l'accès au PCBMI, en ce qui a trait aux circonstances de la vie et à l'emplacement géographique. L'ARC doit continuer de collaborer avec des organismes partenaires et des bénévoles afin de leur fournir les ressources nécessaires pour aider les personnes qui ne peuvent pas se présenter à un comptoir du PCBMI ou qui ont de la difficulté à le faire. Au besoin, les politiques doivent être modifiées pour éliminer plus facilement ces obstacles à l'accès.

Difficulté à accéder au service en raison d'obstacles dans les processus d'authentification et d'autorisation de l'ARC

Les processus d'authentification et d'autorisation de l'ARC sont motivés par l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Le paragraphe 241(5) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* stipule que les renseignements sur les contribuables peuvent seulement être fournis au contribuable ou, avec le consentement du contribuable, à toute autre personne. Par conséquent, l'ARC doit valider l'identité de toute personne qui communique avec elle afin de s'assurer qu'elle ne contrevient pas aux modalités de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.³³

32 Voir Annexe.

33 *Supra*, note 19, s. 241.

Nous entendons à maintes reprises les difficultés auxquelles les particuliers font face en adoptant les questions d'authentification de l'ARC pour valider leur identité lorsqu'ils communiquent avec l'ARC pour obtenir des renseignements. Ces difficultés surviennent surtout au sein des segments les plus vulnérables de la population, y compris ceux qui utilisent le PCBMI.

Selon les procédures de l'ARC concernant les demandes de renseignements par téléphone, il existe divers niveaux d'authentification : l'authentification express (le particulier a un numéro d'identification personnel); simplifiée (pour les pièces de versement seulement); régulière (p. ex., pour les demandes de documents imprimés); et améliorée (demandes de renseignements précis sur le compte, modification d'une adresse ou en cas de vol d'identité possible). L'agent des services téléphoniques de l'ARC doit faire preuve de jugement lorsqu'un particulier n'est pas en mesure de fournir les renseignements exacts.

Il y a de nombreuses personnes transitoires ou en logement précaire qui déménagent fréquemment, car elles trouvent des logements temporaires, à court terme et informelles et n'ont pas d'adresse fixe. Ceux dont l'adresse postale n'est pas mise à jour régulièrement peuvent éprouver de la difficulté à recevoir des feuillets de renseignements (« T »), qui sont souvent envoyés par la poste. Ils peuvent également avoir de la difficulté à répondre aux questions d'authentification que les agents des services téléphoniques de l'ARC leur posent, car ils ne savent pas ce que l'ARC a au dossier comme dernière adresse connue. Les circonstances de vie d'une personne peuvent mettre la tâche de changer son adresse auprès de l'ARC au bas de la liste des priorités. Les répercussions que cela peut avoir sur l'accès à leurs renseignements auprès de l'ARC ne sont souvent pas connues par les gens dans ces situations.

Si une personne n'est pas en mesure de fournir l'adresse la plus récente que l'ARC a dans ses dossiers, l'ARC demande à ses agents de faire preuve de jugement, car cette entrée peut découler d'un vol d'identité, d'une discordance, d'une erreur commise par l'ARC ou d'une autre situation particulière, comme si la personne a fourni une adresse temporaire (p. ex., refuge d'urgence, parent). Si l'explication de la personne pour ne pas connaître l'adresse actuelle dans le dossier est logique, une adresse précédente peut être acceptée.

La recherche qualitative *Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables* commandée par l'ARC met en évidence ces défis :

En raison de leurs déménagements fréquents, les sans-abri et les personnes ayant vécu une période d'itinérance ne donnent pas toujours leur nouvelle adresse au gouvernement ou à leur employeur. Par conséquent, ils ont encore plus de difficulté à obtenir les documents et les reçus dont ils ont besoin pour leur déclaration de revenus; certains ont jugé qu'il était préférable d'abandonner. Le fait de ne pas avoir de pièces d'identité ni d'adresse permanente empire leur situation.³⁴

34 Supra, note 25.

Les bénévoles du PCBMI qui fournissent des services aux nouveaux arrivants au Canada ont cerné les barrières linguistiques comme un obstacle clé au service. Les nouveaux arrivants pourraient ne pas être familiers avec le système de fiscalité et de prestations du Canada, ni avec la terminologie utilisée. Sans répondre correctement aux questions d'authentification de l'ARC, le particulier n'est pas en mesure d'accéder à ses renseignements auprès de l'ARC. Lorsqu'ils tentent d'être un intermédiaire pour l'échange de renseignements, les bénévoles du PCBMI affirment qu'ils proposent souvent des solutions raisonnables à la barrière linguistique et qu'ils rencontrent des défis des agents des services téléphoniques de l'ARC qui ne semblent pas faire preuve de jugement raisonnable lorsqu'ils suivent les procédures d'authentification. Par exemple, nous avons entendu dire que même si l'utilisation du haut-parleur est permise dans le cadre du processus d'authentification, de nombreux agents des services téléphoniques de l'ARC ne procéderont pas à l'authentification si l'appelant utilise le haut-parleur, même si l'appelant et le bénévole sont les seuls dans la salle.

La question des barrières linguistiques ne s'applique pas qu'aux nouveaux arrivants au Canada. Ce problème touche toute personne qui utilise les services du PCBMI qui n'est pas à l'aise de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada, soit l'anglais et le français. L'ARC a une liste d'employés qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français et peuvent être en mesure d'aider un appelant. Toutefois, cela est informel et volontaire; la prestation de ces services n'est pas un élément principal des fonctions de l'employé de l'ARC, et ce ne sont pas toutes les langues qui sont parlées, et l'aide d'un tel employé de l'ARC peut nécessiter un rappel, ce qui peut créer des problèmes de calendrier qui sont difficiles dans le contexte d'un comptoir du PCBMI. De plus, les renseignements sur ce service ne sont pas accessibles au public.

Selon les procédures de l'ARC, si un agent entend un tiers en arrière-plan pour aider à poser des questions d'authentification (p. ex., lorsque le particulier est âgé ou ayant une déficience auditive), s'il est évident que le tiers tente seulement d'aider et qu'il ne profite pas de la personne, les agents doivent accepter les réponses de la personne. Il est important de noter que cela ne s'applique pas lorsqu'un tiers traduit. Dans un tel cas, l'agent de l'ARC doit s'assurer que l'appelant comprend et parle anglais ou français suffisamment bien pour fournir une réponse directement à l'agent afin que l'authentification verbale de son identité soit valide.

Si un appelant mentionne qu'il y a quelqu'un avec lui ou dans une conférence téléphonique qui écoutera ou qui participera à la conversation, l'agent de l'ARC doit passer en revue les mesures d'authentification auprès de l'appelant, puis demander et consigner les noms de tous ceux qui participent à l'appel. Si, au cours de l'appel, l'agent de l'ARC se rend compte qu'il discutera d'une question potentiellement délicate ou inconfortable, par courtoisie, il pourrait avertir l'appelant de lui donner l'occasion d'indiquer s'il préfère en parler en privé.

En plus des barrières linguistiques ou de l'insécurité du logement, il existe de nombreuses autres raisons pour lesquelles une personne pourrait avoir de la difficulté à répondre aux questions d'authentification de l'ARC, notamment :

- difficulté de vérifier l'adresse que l'ARC possède dans ses dossiers, car le contribuable est sans-abri, un itinérant ou un étudiant, se trouve en situation de logement précaire ou souffre de problèmes de santé mentale;
- déficiences cognitives, confusion ou même un simple manque de compréhension;
- problèmes de mémoire;
- l'anxiété à l'égard du gouvernement, surtout pour les nouveaux arrivants qui ont peut-être laissé des systèmes et des régimes politiques oppressifs;
- déficience auditive ou trouble de la parole;
- difficulté de confirmer le montant figurant sur une ligne précise de sa déclaration de revenus, surtout si un contribuable a demandé un redressement; ou
- le fait de ne pas avoir produit de déclaration de revenus depuis un certain nombre d'années.

En réponse aux recommandations dans le Document d'observation, en ce qui a trait à ses politiques et procédures concernant les mesures d'authentification à prendre avant de divulguer des renseignements, l'ARC a indiqué qu'elle s'efforce d'atteindre un équilibre approprié entre les priorités visant à accroître l'accès aux comptoirs du PCBMI et la sécurité des renseignements. Par contre, une observation faite par l'ombudsman que les politiques et les procédures mises en place pour protéger les renseignements des contribuables doivent être équilibrées par rapport au risque réel, aux obstacles à l'accès qu'elles créent et aux attentes des contribuables, de manière générale, indique que :

[traduction] En raison du régime de confidentialité particulièrement rigoureux créé en vertu de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR), la décision de fournir des renseignements confidentiels à une personne autre que le contribuable ne peut pas être fondée sur une simple analyse des risques et des avantages effectuée en vue de répondre aux attentes du contribuable... Au moment de décider ce qui constitue un consentement valide, l'ARC n'a pas à prendre part à un va-et-vient sur les risques et des avantages axés sur le service. Elle est plutôt contrainte par la loi de prendre les mesures nécessaires pour ne pas commettre une infraction criminelle. Toute décision relative à la forme de consentement acceptable ne doit pas être motivée par le désir d'aplanir les obstacles perçus ou de donner une expérience sans heurt aux contribuables. L'objectif doit toujours être de respecter l'article 241, même si cela peut créer des défis pour certains contribuables.

Un exemple où il est approprié d'évaluer le risque réel dans le processus d'authentification est lorsqu'un bénévole du PCBMI téléphone à la ligne des demandes de renseignements généraux de l'ARC pour demander, au nom d'un particulier, que les feuillets T de la personne soient envoyés à l'adresse que l'ARC a au dossier pour cette personne. Malgré le très faible risque de divulgation non autorisée des renseignements sur le particulier – aucun des renseignements n'est acheminé directement au bénévole du PCBMI – nous avons entendu des plaintes où cette demande a été refusée, car le particulier n'avait pas répondu correctement aux questions d'authentification requises.

L'ARC a affirmé qu'elle travaillait avec l'équipe de la ligne d'aide dédiée du PCBMI pour élaborer des questions d'authentification plus faciles à répondre.³⁵ L'ARC a informé notre bureau qu'elle possède une liste de questions d'authentification suggérées à partir desquelles ses agents doivent en choisir deux. Afin de déterminer si la question est appropriée, les agents doivent s'appuyer sur les renseignements accessibles dans le compte du particulier, sur la nature personnelle et confidentielle des renseignements, et sur la probabilité que seul le particulier est en mesure de connaître la réponse. De plus, en date d'août 2019, les particuliers peuvent s'inscrire pour obtenir un numéro d'identification personnel (NIP) unique qu'ils peuvent utiliser au lieu de répondre aux questions d'authentification lorsqu'ils appellent l'ARC.

Un particulier peut fournir à l'ARC l'autorisation de communiquer avec une autre personne en son nom. Souvent, cela est fait en autorisant une personne en tant que représentant en remplissant le formulaire T1013, *Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant*.³⁶ Un particulier peut également fournir à un agent de l'ARC une autorisation verbale de parler à un tiers en sa présence, qui est seulement valide pour l'appel en question. Dans ces cas, l'agent de l'ARC doit parler à la personne, lui demander la raison de l'appel et s'assurer que la personne répond correctement aux questions d'authentification.

Même si l'ARC a mis en place des mesures pour permettre à ses agents de faire preuve de jugement en ce qui a trait aux mesures d'authentification, d'après les commentaires reçus de notre bureau, les procédures ne sont pas suivies de façon uniforme.

Bien que la protection et la sécurité des renseignements des contribuables soient des éléments importants de la valeur de base de l'intégrité de l'ARC, les exigences en matière d'authentification doivent aussi être examinées du point de vue de la personne qui interagit avec l'ARC, plus particulièrement dans le cas des personnes vulnérables qui font plus souvent face à des obstacles au service en raison de ces exigences. Le traitement égal de toutes les personnes n'équivaut pas toujours à un traitement équitable. L'adaptation des exigences en matière d'authentification à la personne, ainsi que l'utilisation appropriée du jugement dans l'authentification de l'identité, sont des étapes dans l'établissement d'un ordre de priorité de l'équité.

35 Supra note 8.

36 Agence du revenu du Canada, « Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant », T1012 F (18). Récupéré de : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pbg/t1013/t1013-fill-18f.pdf>.

Disponibilité et suffisance des ressources et du soutien pour le PCBMI

Disponibilité des bénévoles et des organismes partenaires

En élargissant le PCBMI, le nombre d'organismes partenaires et de bénévoles doit également augmenter. En formulant des recommandations en vue d'élargir le PCBMI, nous reconnaissons les effets de l'augmentation des seuils et des comptoirs d'information fiscale tout au long de l'année sur les bénévoles actuels. Les bénévoles existants ne peuvent pas, à eux seuls, fournir les services accrus proposés par l'ARC ou ceux proposés dans le présent rapport. Sans un nombre suffisant de bénévoles et d'organismes partenaires, il sera impossible d'apporter au PCBMI les changements prévus par l'ARC. Cela augmentera la probabilité de surcharger les bénévoles du PCBMI, ce qui pourrait entraîner leur incapacité à produire toutes les déclarations à temps, ce qui aura une incidence sur la réception en temps opportun des remboursements et des prestations, comme le supplément de revenu garanti et l'ACE, pour ceux qui en dépendent. L'ARC a la responsabilité d'aider à bâtir la base de bénévoles pour le PCBMI.

Grâce au nouveau financement accessible dans le cadre du budget de 2018, l'ARC cherche à augmenter le nombre d'organismes participants et à soutenir les comptoirs d'information fiscale tout au long de l'année.³⁷ Nos recherches ont démontré que l'ARC a connu une augmentation de 13,3 % du nombre d'organismes partenaires au cours de l'année du programme 2019 (de 3 144 à 3 562) et une augmentation de 10,5 % du nombre de bénévoles (de 17 736 à 19 595).

En réponse aux recommandations du Document d'observation, l'ARC a informé notre bureau que la croissance et le maintien des services du PCBMI au moyen du recrutement de nouvelles organismes partenaires et du maintien de celles préexistantes constituent une priorité stratégique. Toutefois, l'ARC n'a pas fourni de renseignements sur les stratégies de recrutement et de maintien en poste.

Il est important pour l'ARC de mener des recherches et de consulter les bénévoles potentiels, passés et actuels du PCBMI et les organismes partenaires, afin de cerner les tendances et de comprendre pourquoi certains quittent le programme, ce qui maintient les autres dans le programme et pourquoi certains choisissent de ne pas se joindre au programme. Ce faisant, l'ARC doit se pencher non seulement sur les besoins existants, mais aussi sur les besoins prévus dans le cadre d'un PCBMI élargi.

Il est important que l'ARC adopte une pensée globale et demande l'aide de tous les intervenants pour attirer de nouveaux bénévoles et des organismes partenaires au PCBMI. Voici quelques exemples de domaines potentiels de partenariat pour la considération de l'ARC :

37 *Supra*, note 11, à la page 27.

Figure 2 : Domaines potentiels de partenariat PCBMI pour la considération de l'ARC.



Il est beaucoup plus difficile de recruter et de maintenir en poste des bénévoles et des organismes partenaires dans les régions rurales. L'ARC doit faire preuve de plus de créativité dans son travail avec les gens des régions rurales et dans les limites des ressources disponibles dans ces régions.

Certains des groupes et membres locaux de CPA Canada font du bénévolat dans des comptoirs de préparation des déclarations, mais ils peinent à le faire pendant la période de pointe de production des déclarations de revenus (de la mi-février au 30 avril), étant donné qu'il s'agit d'une période occupée pour eux. L'ARC devrait étudier les possibilités avec les fiscalistes (qui ont une plus grande connaissance que la plupart des bénévoles du PCBMI) afin de fournir de l'aide concernant les problèmes qui surviennent en dehors de la période de pointe de production des déclarations de revenus, comme la vérification et l'examen des droits aux prestations. Les comptoirs spécialisés du PCBMI, surtout dans les grands centres, pourraient aider à réduire le nombre de formations nécessaires pour chaque bénévole et faciliter l'élargissement de ce qui peut être compris dans une déclaration produite au moyen du PCBMI.

Il y a des organismes, des entreprises, des groupes d'intérêts particuliers, etc. qui ne peuvent pas contribuer à la gestion d'un comptoir du PCBMI en raison des exigences de l'ARC, mais qui servent des gens ou un segment de la population qui bénéficieraient grandement du PCBMI, et qui aimeraient faciliter l'accès aux services du PCBMI pour ceux qu'ils servent. De même, il peut y avoir des organismes qui ont des bénévoles potentiels, mais où il n'y a aucun endroit où tenir un comptoir du PCBMI. Enfin, il y a des organismes qui peuvent avoir de l'espace, mais qui n'ont pas de bénévoles ou qui ont la capacité de tenir un comptoir.

Selon le Manuel des coordonnateurs du PCBMI de l'ARC, une responsabilité des coordonnateurs du PCBMI de l'ARC consiste à cerner et à faciliter les occasions de réunir différents organismes pour leur avantage mutuel dans le cadre de l'exécution du programme. L'ARC avait auparavant des renseignements sur son site Web pour aider les bénévoles potentiels qui ne sont pas déjà associés à un organisme partenaire pour trouver un organisme partenaire qui a besoin de bénévoles. Cependant, la page Web « À propos des comptoirs d'impôts gratuits : Fonctionnement des comptoirs d'impôts gratuits » indique seulement que « les coordonnateurs de l'ARC peuvent vous jumeler à un organisme. »³⁸ Il n'y a pas de service ou d'information similaire pour jumeler les organismes qui souhaitent gérer une clinique avec une qui a de l'espace disponible. Ce service doit être inclus dans les communications externes concernant le PCBMI, y compris le site Web de l'ARC.

Nous avons précédemment constaté que lorsque des organismes partenaires potentiels ont une question, la page Web « Tenez un comptoir d'impôts gratuit au sein de votre organisme » a seulement permis de présenter une demande électronique à un coordonnateur du PCBMI de l'ARC. Nous avons recommandé que l'ARC fournit également un numéro de téléphone. L'ARC a répondu qu'un numéro de téléphone serait ajouté où l'on pourrait laisser un message pour un retour d'appel. Depuis, l'ARC a mis en œuvre un numéro 1-800 (indiqué sur la page Web).³⁹ Les agents des centres d'appels de ce numéro sont en mesure de faciliter le rappel du coordonnateur local du PCBMI de l'ARC à l'organisme partenaire.

Bien que l'ARC doive élargir ce qui peut être fait par l'intermédiaire du PCBMI, accroître l'accès aux services du PCBMI et assurer des comptoirs du PCBMI d'information fiscale tout au long de l'année, cela ne devrait pas être une exigence ou un fardeau supplémentaire pour les bénévoles ou les organismes partenaires. L'ARC doit s'assurer qu'une approche uniformisée n'est pas adoptée et qu'elle doit permettre aux bénévoles et aux organismes partenaires d'offrir les services avec lesquels ils sont les plus à l'aise, de la façon, des lieux et des moments où ils sont à l'aise. Cela sera essentiel pour attirer de nouveaux bénévoles et des organismes partenaires. Toutefois, des augmentations du niveau d'aisance des bénévoles et des organismes partenaires peuvent être apportées par l'intermédiaire de l'ARC, ce qui donne accès au soutien, aux ressources et à la formation appropriés.

En réponse aux recommandations de l'ombudsman dans son Document d'observation, l'ARC a informé notre Bureau qu'elle élaborer des produits dans un certain nombre de langues, et met à jour les produits et le matériel afin de démythifier le PCBMI pour les organismes partenaires potentiels et les bénévoles dans le but d'attirer un plus grand nombre de personnes dans le programme. Par exemple, la carte promotionnelle, qui vise à promouvoir le PCBMI auprès des bénévoles potentiels, est maintenant offerte en 16 langues. L'ARC a également déclaré qu'elle améliorera la reconnaissance qu'elle offre aux organismes partenaires et aux bénévoles afin d'accroître le maintien en poste. Bien qu'il s'agisse de mesures positives, l'ARC doit faire beaucoup plus pour assurer le recrutement et le maintien en poste d'un nombre suffisant de bénévoles et d'organismes partenaires.

38 Supra, note 22.

39 Agence du revenu du Canada, Tenez un comptoir d'impôts gratuit, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-organismes-communautaires.html>. Date de modification : 2019-11-05.

Disponibilité de financement pour les organismes partenaires

Les organismes partenaires ont exprimé de la difficulté à trouver suffisamment de bénévoles pour le PCBMI pour répondre aux besoins de ceux qui utilisent leurs comptoirs du PCBMI, de la façon dont le PCBMI est actuellement structuré. Il est très important que l'ARC ait et fournit les ressources nécessaires pour aider les organismes partenaires du PCBMI et les bénévoles. Un montant important du nouveau financement du PCBMI devrait être consacré à fournir des ressources aux bénévoles du PCBMI et aux organismes partenaires, ainsi que dans la recherche et le développement, l'infrastructure, le recrutement et la surveillance et l'analyse des données provenant des changements apportés par l'ARC au PCBMI. Notre bureau est heureux de souligner que, comme l'a recommandé l'ombudsman dans son Document d'observation, l'ARC mène des recherches et elle travaille dans le domaine de l'intelligence d'affaires afin d'analyser les données en vue d'évaluer les répercussions et les résultats des changements apportés au PCBMI. L'ARC investit également dans l'amélioration des données et des analyses à l'appui du PCBMI afin de leur permettre de mieux cibler les segments de population vulnérables.

Les ressources dont l'ARC, les bénévoles et les organismes partenaires du PCBMI ont besoin comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- d'autres employés de l'ARC afin de gérer le PCBMI et fournir du soutien aux organismes et aux bénévoles partenaires;
- de la technologie, comme des logiciels, du matériel informatique et un accès à Internet (y compris la capacité de créer un point d'accès sans fil lorsqu'il n'y a pas de réseau Wi-Fi disponible), des partenariats avec des entreprises de télécommunications;
- plus de formation;
- des services de traduction et d'interprétation;
- un financement de programme pour les organismes partenaires, pour le personnel rémunéré et pour aider à couvrir les dépenses engagées par les bénévoles pour voyager et offrir les comptoirs du PCBMI (dans les collectivités éloignées ou à la résidence de personnes handicapées); et
- les frais du comptoir, comme l'impression (encre, papier) et l'augmentation des dépenses liées aux services publics (téléphone, eau, électricité, etc.).



Financement du programme



Technologie



Frais de comptoirs

Les organismes partenaires sont habituellement des organismes à but non lucratif qui possèdent de petits budgets. Ils dépendent fortement des bénévoles, des dons de la collectivité et des subventions, y compris des subventions du gouvernement fédéral. Par exemple, AFOA Canada (l'association des agents financiers autochtones) a reçu un financement de la part d'Emploi et Développement social Canada pour aider à mettre en place des comptoirs du PCBMI et former des bénévoles. Les coûts supplémentaires associés à l'opération d'un comptoir du PCBMI peuvent parfois être prohibitifs, ce qui fait en sorte que les organismes décident de ne pas participer ou de cesser l'opération d'un comptoir du PCBMI à la fin de la période de pointe de production des déclarations. Le fait de bénéficier de l'aide de l'ARC pour les coûts mentionnés ci-dessus pourrait grandement contribuer à accroître la viabilité d'un organisme à rester avec le PCBMI afin de continuer l'opération d'un comptoir dans les années à venir et pourrait permettre à plus d'organismes et de bénévoles de faire partie du PCBMI.

Un exemple de la façon dont le financement supplémentaire peut aider les organismes partenaires est la Ligue des Africains du Canada (LAC), un organisme fédéral à but non lucratif. Son siège social est à Ottawa, où elle a un comptoir permanent du PCBMI. Toutefois, elle dessert également d'autres municipalités près d'Ottawa. La LAC est prête à ouvrir des comptoirs du PCBMI ailleurs en Ontario, car elle en voit le besoin. Elle fonctionne uniquement au moyen des dons de ses membres, qui permettent à la LAC de couvrir les frais de déplacement et d'hébergement de ses bénévoles pour faire fonctionner les comptoirs du PCBMI. Pour élargir leurs comptoirs du PCBMI en Ontario, la LAC a besoin d'un financement supplémentaire pour aider à assumer les coûts connexes, y compris les frais de déplacement et d'hébergement pour ses bénévoles.

WoodGreen Community Services est l'un des plus grands organismes de services sociaux à Toronto. Il offre plus de 75 programmes à certaines des collectivités les plus marginalisées de Toronto. Ils ont environ 700 employés et près de 1 000 bénévoles, servant plus de 37 000 familles et particuliers.⁴⁰ Lorsque nous avons rencontré WoodGreen Community Services en mai 2018, ils ont indiqué que le comptoir du PCBMI qu'ils organisaient avait connu une croissance de 50 % au cours de l'année précédente, seulement en personnes qui utilisent le service à l'extérieur de la période de pointe de production des déclarations de revenus. Même en utilisant leurs employés rémunérés pour accroître leurs bénévoles, ils n'étaient toujours pas en mesure de répondre à la demande des gens cherchant à obtenir leurs

[traduction] « Nous cherchons partout pour obtenir du financement – à tous les niveaux du gouvernement (municipal, provincial et fédéral) et à des sources privées. Il est difficile d'obtenir un financement pour la préparation des déclarations de revenus, car bon nombre estiment que l'ARC et le gouvernement fédéral devraient en être responsables. »

– un représentant de WoodGreen

40 WoodGreen Community Services, en ligne : <https://www.woodgreen.org/>.

services de PCBMI. Ils nous ont informés que l'un de leurs plus grands problèmes est qu'ils ont, et d'autres groupes comme eux, besoin que l'ARC fournit une aide financière et des ressources pour les comptoirs du PCBMI afin de répondre aux besoins des personnes qu'ils desservent.

La plupart des organismes partenaires doivent utiliser leur personnel rémunéré pour l'opération des comptoirs du PCBMI et suivre la demande en services du PCBMI, ce qui rend le PCBMI non seulement un programme de *bénévolat*. Les bénévoles sont, et seront toujours, essentiels au PCBMI, mais les employés rémunérés le sont aussi. L'ARC ne fournit pas d'aide financière aux organismes partenaires pour le fonctionnement des comptoirs du PCBMI, et elle affirme que l'utilisation du personnel rémunéré est à la discréction exclusive de ces organismes. L'étendue et la qualité des services offerts par les comptoirs du PCBMI peuvent être améliorées avec des employés rémunérés et permanents au sein des organismes partenaires du PCBMI. Le PCBMI pourrait faire beaucoup plus que la simple préparation de déclarations; il pourrait contribuer au mieux-être financier. Le personnel rémunéré utilisé par les organismes partenaires discute régulièrement des enjeux liés à l'impôt, aux prestations et à l'autonomisation financière avec les utilisateurs des comptoirs du PCBMI. Rendre compte aux coordonnateurs du PCBMI de l'ARC sur ces sujets pourrait être une boucle de rétroaction efficace qui ne figure pas dans le modèle actuel du PCBMI.

Pour les organismes partenaires, il est décourageant de ne pouvoir offrir qu'un soutien limité au moyen des comptoirs du PCBMI en raison d'un manque de financement. Les employés et les bénévoles de ces organismes sont sur le terrain et ils voient la nécessité de servir un plus grand nombre de personnes et la nécessité d'élargir les services du PCBMI. Grâce à les activités de visibilité, l'ombudsman apprend souvent que les organismes partenaires n'ont pas la capacité de servir toutes les personnes qui ont besoin de leurs services par l'intermédiaire de leurs comptoirs du PCBMI. Il pourrait être essentiel d'offrir une aide financière aux organismes partenaires du PCBMI afin d'accroître le programme à l'avenir.

Figure 3 : Rôles de l'Agence du revenu du Canada et des organismes partenaires dans le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.⁴¹

Rôle actuel de l'Agence du revenu du Canada dans le PCBMI	Rôle actuel des organismes partenaires dans le PCBMI
<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir et orienter • Offrir des séances de formation • Fournir un logiciel d'impôt • Fournir des produits promotionnels • Faire don d'ordinateurs portatifs usagés à certains comptoirs • Faire don d'imprimantes usagées à certains comptoirs • Fournir une ligne téléphonique réservée aux bénévoles du PCBMI • Soutien informationnel de la part des coordonnateurs locaux du PCBMI • Fournir des renseignements à propos du PCBMI sur son site Web • Établir un lien entre les bénévoles et les organismes partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et gérer des comptoirs de préparation des déclarations • Gérer les ressources et les bénévoles • Assurer la confidentialité des renseignements • Veiller à ce que les bénévoles et les employés rémunérés (bénévoles) reçoivent une formation appropriée • Recruter des bénévoles • Conserver les bénévoles • Avoir recours à des employés rémunérés, au besoin (optionnel) • Veiller à ce que les bénévoles obtiennent la certification requise pour la transmission électronique des déclarations • Veiller à ce que les bénévoles obtiennent les vérifications de dossiers de police requises • Fournir un emplacement pour héberger le comptoir • Payer les services publics comme le chauffage, l'électricité, l'eau et les égouts • Fournir un accès à Internet • Assurer l'accessibilité des comptoirs • Trouver des moyens d'aider les personnes qui ne sont pas en mesure de se présenter aux comptoirs en personne (optionnel) • Établir des heures d'ouverture • Fournir des ordinateurs et des imprimantes (s'ils ne sont pas donnés par l'ARC) • Fournir des fournitures de bureau, y compris de l'encre, de la poudre d'encre et du papier • Répondre aux questions des utilisateurs des comptoirs (optionnel) • Aider les utilisateurs des comptoirs à comprendre leurs obligations en matière de production • Aider les utilisateurs des comptoirs au moyen de renseignements plus vastes sur le mieux-être financier (optionnel) • Déterminer l'admissibilité des personnes qui souhaitent utiliser le programme • S'assurer que les déclarations sont préparées et envoyées à l'ARC • Soutien sur place aux bénévoles • Déterminer le nombre de personnes qu'ils seront en mesure d'aider • Trouver des solutions aux barrières linguistiques • Augmenter la formation et les renseignements fournis par l'ARC, ou combler tout écart de formation et de renseignements

41 *Supra*, note 10.

L'ARC a informé notre bureau qu'elle n'a pas les pouvoirs financiers sur le plan juridique, comme un programme de subventions et de contributions, en place. Sans un programme de subventions et de contributions, l'ARC n'est pas en mesure d'acheter quelque chose dans le seul but de le fournir à un organisme partenaire, et elle n'est pas en mesure non plus de fournir un financement à des organismes partenaires. Par conséquent, les organismes partenaires sont tenus d'absorber ces coûts eux-mêmes. Pour certains organismes, cela peut avoir une incidence sur la disponibilité de leurs services réguliers et des programmes qu'ils ont l'intention de fournir tout au long de l'année.

L'ARC avait un programme de subventions et de contributions jusqu'en 2011. Bien que l'ARC ait mentionné qu'elle étudiait des façons d'informer les organismes au sujet des sources de financement⁴², l'ARC doit examiner et réévaluer sa décision de ne pas avoir un programme de subventions et de contributions pour lui permettre d'offrir un financement directement à des organismes partenaires. Nous estimons que l'ARC est la source de financement la plus logique pour ses partenaires dans le PCBMI.

L'ARC a informé notre bureau que le PCBMI a été créé en tant que partenariat sans lien de dépendance avec les organismes communautaires et leurs bénévoles. L'ARC a dit à notre bureau qu'elle s'efforce de fournir le plus de soutien possible aux bénévoles et aux organismes partenaires, tout en maintenant une relation sans lien de dépendance qui : « [traduction] atténue les risques liés à la responsabilité qui seraient associés à toute participation visée par règlement : 1) au financement direct des organismes et de leurs bénévoles; 2) à la préparation des déclarations de revenus par des employés de l'ARC. » Nous n'avons pas recommandé à l'ARC que les déclarations soient préparées par des employés de l'ARC. Le fait de fournir du financement à des organismes partenaires ne fait pas de ces personnes des employés de l'ARC. L'ARC a déclaré que : « Le PCBMI a été un véritable succès pour l'Agence. ... Étant donné que le PCBMI et les efforts de visibilité se sont élargis, les Canadiens vulnérables bénéficient de plus en plus de l'aide nécessaire pour remplir leurs obligations fiscales et ont accès aux prestations conçues pour les soutenir. »⁴³ L'ARC ne peut pas promouvoir le PCBMI comme son programme et s'attribuer le mérite des réussites du programme, tout en s'éloignant afin d'atténuer les risques liés à la responsabilité, et ne pas assumer une certaine responsabilité pour le coût de l'opération des comptoirs.

42 *Supra*, note 8.

43 *Supra* note 11, à la page 27.

Suffisance du soutien et de la formation

Processus d'inscription

L'augmentation des investissements dans la technologie et la mobilisation en faveur des services électroniques par le gouvernement du Canada a ouvert les portes à de nombreuses nouvelles voies de service pour les particuliers lorsqu'ils interagissent avec les institutions du gouvernement fédéral. L'ARC continue d'accroître les options de libre-service dans ses portails de services numériques, y compris Mon dossier⁴⁴ et Mon dossier d'entreprise.⁴⁵ La mise en œuvre d'initiatives de libre-service numériques, comme Préremplir ma déclaration⁴⁶ pour les personnes inscrites à Mon dossier, accélère le processus de production des déclarations.

Les personnes qui souhaitent faire du bénévolat auprès du PCBMI doivent être affiliées à un organisme partenaire. Une fois qu'ils sont affiliés, ils peuvent choisir d'assumer un rôle administratif ou de préparer des déclarations de revenus.⁴⁷

Les bénévoles qui produisent des déclarations de revenus en format papier ou qui manipulent des renseignements fiscaux personnels doivent fournir à leur organisme partenaire une vérification de dossier de police valide délivrée au cours des trois années précédentes.⁴⁸

Les bénévoles qui produisent des déclarations de revenus par voie électronique sans utiliser le service Préremplir ma déclaration doivent obtenir un numéro de la TED. L'évaluation de l'admissibilité à la TED répond aux exigences en matière de sécurité et d'admissibilité de l'ARC pour produire des déclarations de revenus.⁴⁹

Les bénévoles qui produisent des déclarations de revenus par voie électronique et qui utilisent le service Préremplir ma déclaration doivent fournir à leur organisme partenaire une vérification de dossier de police valide et obtenir un numéro de la TED.⁵⁰ L'ARC a informé notre bureau que l'utilisation du service Préremplir ma déclaration requiert une vérification de dossier de police comme mesure de sécurité approfondie parce que des données détenues par l'ARC sont communiquées aux bénévoles.

44 Agence du revenu du Canada, Mon dossier pour les particuliers, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/dossier-particuliers.html>. Date de modification : 2019-12-17.

45 Agence du revenu du Canada, Mon dossier d'entreprise, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-entreprises/dossier-entreprise.html>. Date de modification : 2018-01-10.

46 *Supra*, note 29.

47 *Supra*, note 30.

48 Agence du revenu du Canada, S'inscrire comme bénévole, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/inscrire.html>. Date de modification : 2019-10-25.

49 *Ibid.*

50 *Ibid.*

Les bénévoles qui utiliseront le service Préremplir ma déclaration doivent également obtenir un identificateur de représentant (IDRep) et le fournir à l'ARC.⁵¹ L'ARC a informé notre bureau que leur IDRep sera ajouté au GroupID pour le PCBMI. Chaque personne servie par le bénévole (à l'aide du service Préremplir ma déclaration) doit remplir un formulaire T1013, Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant, autorisant le GroupID du PCBMI. Le GroupID est ensuite inscrit comme représentant autorisé pour cette personne et tout bénévole ayant un IDRep au sein du GroupID de leur organisme partenaire peut aider cette personne. Ce niveau d'accès expire automatiquement le même jour. Les bénévoles doivent lire un script de l'ARC au déclarant, avant de leur demander de signer le formulaire T1013. Ce script fournit des renseignements sur ce à quoi le contribuable donne son consentement en apposant sa signature.

Dans le cadre du processus de Préremplir ma déclaration, les bénévoles du PCBMI se voient accorder un accès en ligne au portail Représenter un client. Cela permet au bénévole de télécharger des feuillets de renseignements ou d'accéder aux renseignements du déclarant qui se trouvent dans le portail Représenter un client. Cela a été mis en place à titre de projet pilote pour la période de production des déclarations de 2018, et a été mis à la disposition de tous les bénévoles du PCBMI qui voulaient l'utiliser au cours de la période de production des déclarations de 2019. Au cours d'une réunion avec l'ARC en juillet 2019, l'ARC a précisé qu'elle voulait que plus de bénévoles du PCBMI puissent utiliser le service Préremplir ma déclaration.

Toutefois, les bénévoles du PCBMI et les utilisateurs des comptoirs du PCBMI nous ont dit qu'il est parfois difficile d'établir l'accès aux portails en ligne de l'ARC et d'obtenir les numéros d'identification requis pour utiliser le service Préremplir ma déclaration. Tout comme les problèmes auxquels il faut faire face lorsqu'on tente de transmettre des questions d'authentification par téléphone, les questions et les réponses requises pour s'inscrire au service Mon dossier peuvent être problématiques.

L'ARC doit réduire et simplifier le fardeau administratif des bénévoles du PCBMI et des organismes partenaires. Les coordonnateurs du PCBMI de l'ARC reconnaissent que le processus d'inscription des bénévoles est lourd et long. Ils consacrent plus de temps à l'inscription des bénévoles qui oublient souvent une étape, surtout parce que l'inscription à la TED est distincte du reste du processus d'inscription. En réponse du Document d'observation, l'ARC a déclaré qu'elle examine des façons d'améliorer l'inscription, car elle reconnaît qu'un processus plus efficace et moins compliqué encourage les bénévoles et les organismes potentiels à faire partie du PCBMI.

51 Ibid.

Formation

L'ARC a informé notre bureau que chaque année, tous les bénévoles qui s'inscrivent au PCBMI ont reçu une lettre d'invitation à la formation. Cette lettre fournit le calendrier de formation et les directives pour s'inscrire aux webinaires. La lettre recommande à tous les bénévoles d'assister à une séance en personne, ou d'écouter un enregistrement des webinaires sur les attentes et les responsabilités des bénévoles, sur ImpôtExpert, sur la TED ainsi que sur le service Préremplir ma déclaration. La lettre informe également les bénévoles qu'une formation supplémentaire est offerte sur différents sujets fiscaux et sur des populations précises. Nos recherches ont révélé que certaines de ces formations portent sur les frais médicaux, l'état civil, les personnes à charge, les prestations, les crédits, les nouveaux arrivants au Canada, les Autochtones, les résidents du Nord, les personnes handicapées et les étudiants. L'ARC devrait dresser une liste des sujets et des populations précises sur lesquels les bénévoles peuvent obtenir plus de formation.

En élargissant ce qui peut être fait par le PCBMI, l'ARC doit veiller à ce que des formations supplémentaires et adéquates soient offertes aux bénévoles du PCBMI. Il s'agit maintenant d'un moment opportun pour l'ARC d'effectuer un examen complet de la formation qu'elle fournit, y compris la façon et le moment où elle est fournie. Une excellente formation des bénévoles du PCBMI est essentielle et relève de l'ARC. Consacrer le temps et les ressources nécessaires à créer cette formation et à la fournir mènera à un meilleur service, ainsi qu'à moins de temps passé par les contribuables, les bénévoles, les organismes partenaires et l'ARC à compléter la formation, à chercher des renseignements et à corriger des erreurs.

Depuis quelques années, nous entendons des plaintes au sujet de la réduction de la qualité de la formation offerte par l'ARC aux bénévoles du PCBMI. Plus précisément, les renseignements fournis sont généraux et souvent insuffisants pour veiller à ce que les bénévoles soient à l'aise à aider les gens à produire leurs déclarations, surtout en raison des circonstances particulières et différentes de chaque personne. Des bénévoles de longue date des comptoirs du PCBMI ont indiqué que, au cours des dernières années, l'ARC a cessé d'offrir les séminaires de formation d'une durée de quatre à cinq heures, ainsi que la formation sur les points saillants et les changements apportés aux lois fiscales par rapport à l'année précédente. L'ARC a depuis informé notre bureau que, au cours de la période de production des déclarations de 2018, elle a élaboré une formation plus ciblée qui peut être segmentée pour répondre aux besoins du public. Elle a aussi accru l'ensemble des produits disponibles et offert une formation axée sur les nouveautés pour chaque année. Le PCBMI envoie également une lettre chaque année pour expliquer les nouveautés aux personnes qui ont participé au programme l'année précédente.

Les types de revenus des contribuables et les problèmes auxquels font face ces derniers lorsqu'ils remplissent leurs déclarations de revenus diffèrent d'une région à l'autre. L'ARC et les comptoirs du PCBMI ont fait certaines adaptations à l'égard de ces différences régionales. L'ARC a fourni à notre bureau des documents de ressources qui comprenaient des « aide-mémoire », mais seulement pour quelques provinces. Chaque aide-mémoire contient des renseignements sur les [traduction] « principales réductions et principaux crédits d'impôt non remboursables provinciaux » propres à cette province, tandis que les « crédits d'impôt non remboursables fédéraux communs » demeurent les mêmes.

À titre d'exemple additionnel, dans l'ancienne région des Prairies⁵², l'ARC a fourni une formation individualisée et a travaillé à la communication avec les régions éloignées. Cette région avait également une brochure destinée aux Autochtones. En tenant compte des leçons apprises dans le cadre de cette initiative, cela devrait être offert dans l'ensemble du Canada. L'ARC doit collaborer avec les organismes partenaires et les bénévoles afin de déterminer leurs besoins précis en matière de formation, y compris les sujets et les méthodes de formation. Cela sera encore plus essentiel lorsque la portée de ce qui peut être fait dans le cadre du PCBMI sera élargie.

Les bénévoles du PCBMI ont également demandé plus de formation sur les éléments de ligne, surtout en ce qui concerne les répercussions d'une nouvelle législation sur l'impôt sur le revenu, sur les crédits, sur les prestations et sur les retenues. L'ARC a informé notre bureau qu'elle offre de la formation sur les changements apportés aux lois, aux crédits, aux prestations et aux retenues, mais que l'accent de la formation est principalement sur la façon d'entrer les renseignements correspondants dans le logiciel, et non sur des lignes précises d'une déclaration. De plus, la formation offerte aux bénévoles du PCBMI n'est pas propre à une région et met l'accent sur les personnes à revenu modeste et les situations fiscales simples, que l'ARC déclare généralement les mêmes d'une région à l'autre. Cela témoigne d'un manque de compréhension dans l'ensemble du Canada à l'égard de la diversité des sources de revenu modeste et de l'expérience des personnes ayant un revenu modeste.

52 Cette région comprenait l'Alberta, la Saskatchewan et le Manitoba, mais a été fusionnée avec la région du Pacifique. Elle s'appelle maintenant la région de l'Ouest et comprend la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

Des bénévoles et des organismes partenaires du PCBMI et les coordonnateurs du PCBMI de l'ARC ont fait des suggestions pour l'ARC pour les améliorations à la formation pour les bénévoles du PCBMI :

Figure 4 : Les suggestions pour l'ARC pour les améliorations à la formation pour les bénévoles du PCBMI.



Reconnaître les problèmes avec les services numériques de l'ARC

Les bénévoles du PCBMI ont besoin de formation sur la façon de reconnaître les cas où le service Préremplir ma déclaration et d'autres services numériques de l'ARC ne fonctionne pas correctement.



Navigation des branches et les programmes de l'ARC

Les bénévoles du PCBMI ont besoin de formation sur la façon de procéder et avec qui communiquer pour régler les problèmes sur lesquels les bénévoles travaillent.



Navigation des renseignements fournis par l'ARC

Les bénévoles du PCBMI ont besoin de formation sur la façon de trouver des formulaires et des renseignements particuliers en ligne.



Plateforme spécialisée pour la formation du PCBMI

Les bénévoles du PCBMI ont besoin d'une plateforme spécialisée, afin de rendre la formation plus attrayante, plus intéressante, plus dynamique et plus interactive.



Des déclarations pour plusieurs années, des applications pour des prestations, des vérifications et des demandes de redressements

Les bénévoles du PCBMI ont besoin de formation sur la façon de produire des déclarations pour plusieurs années en même temps et les effets possibles; ainsi que comment préparer des applications pour des prestations, aider avec des vérifications de l'ARC, et faire des demandes de redressements par le service de ReTRANSMETTRE.

Nous sommes d'accord avec les suggestions d'amélioration à l'égard de la formation. La formation doit aussi être disponible dans un certain nombre de formats, de supports et de moments différents. Par exemple, lorsqu'Internet n'est pas fiable, une formation en personne est nécessaire. Pour les personnes qui font du bénévolat, mais qui travaillent toujours à temps plein, une formation en ligne peut être préférable, ou elles peuvent avoir besoin d'une formation en personne en dehors des heures normales de travail. Une formation distincte est nécessaire pour les personnes qui n'ont jamais travaillé dans le cadre du PCBMI et pour les bénévoles qui ont de l'expérience. Dans le deuxième cas, ces derniers ont peut-être simplement besoin d'une formation d'appoint et d'une formation plus approfondie sur les nouveautés pour cette année-là. En tout, la formation doit être :

- adaptée aux besoins d'apprentissage de la région et des bénévoles;
- souple afin qu'elle puisse être offerte à différents moments et qu'elle soit mieux adaptée au style d'apprentissage du bénévole; et
- cohérente pour que les renseignements appris soient les mêmes pour tous les bénévoles dans l'ensemble des régions.

La formation doit être disponible à n'importe quel moment de l'année, dans le format et le support dont le bénévole a besoin. Puisque l'ARC élargit son PCBMI et offre maintenant ce programme pendant toute l'année, il est possible que les bénévoles aient à traiter diverses questions et demandes pour différents services à différents moments de l'année. La formation elle-même pourrait avoir à mettre l'accent sur différents enjeux. Par exemple, un bénévole qui commence en juillet pourrait avoir besoin d'en savoir davantage sur les enjeux liés à l'allocation canadienne pour enfants (ACE), tandis qu'un bénévole qui commence en février devra en savoir davantage sur les nouveautés touchant cette période de production des déclarations de revenus.

Les vidéos et les documents de formation des années précédentes, même lorsqu'ils diffèrent des formations de l'année en cours, doivent être archivés et mis à la disposition des bénévoles qui aident les déclarants à produire leurs déclarations pour les années précédentes. Lorsqu'il y a des problèmes connus, comme les questions les plus courantes posées aux agents sur la ligne réservée aux bénévoles, une formation supplémentaire devrait être préparée pour aider à combler les lacunes dans les connaissances des bénévoles. Lorsqu'un changement de programme ou de politique à l'ARC donne lieu à des répercussions connues sur les déclarants, l'ARC devrait former de façon proactive les bénévoles du PCBMI afin qu'ils puissent comprendre les problèmes potentiels. Par exemple, les bénévoles doivent savoir que la production de déclarations pour plusieurs années à la fois signifie que l'ARC pourrait prendre plus de temps que la normale à traiter les déclarations, ce qui signifie qu'il pourrait y avoir un retard dans le versement de toute nouvelle prestation et qu'il est plus probable que l'ARC effectue un examen ou une vérification de ces déclarations.

L'ARC devrait améliorer et élargir les renseignements fournis aux bénévoles du PCBMI et aux organismes partenaires sur les mécanismes de recours, tels que le programme des plaintes liées au service de l'ARC, le programme d'allègement pour les contribuables, le droit d'interjeter appel et de déposer un avis d'opposition, et les services offerts par le Bureau de l'ombudsman des contribuables.

L'ARC a augmenté le nombre de ses coordonnateurs locaux du PCBMI dans l'ensemble du pays, ce qui, selon elle, donnera lieu à une plus grande disponibilité de formation et de soutien en personne.⁵³ L'ARC a informé notre bureau qu'elle offrira la phase I de la formation révisée à l'intention des bénévoles du PCBMI pour la période de production des déclarations de 2019. Les changements incluent les différents formats et la formation par paliers en fonction du niveau de connaissances des bénévoles (p. ex., certains bénévoles ont déjà participé au programme, alors que d'autres font du bénévolat pour la première fois). D'autres améliorations incluent des détails plus précis dans

53 Supra, note 8.

le module de formation « Quoi de neuf » et un contenu mis à jour pour des populations précises.⁵⁴ L'ARC a déclaré qu'elle faisait participer les bénévoles du PCBMI aux processus pour déterminer les changements à apporter à la formation. Ces changements cadrent avec les recommandations formulées par l'ombudsman dans son Document d'observation, y compris la nécessité d'adapter la formation pour servir les populations précises et le besoin de consulter les bénévoles et les organismes partenaires au cours du processus d'élaboration de nouvelles formations.

Il est essentiel que l'ARC veille à ce que la formation des bénévoles du PCBMI soit complète, qu'elle réponde aux besoins des bénévoles et qu'elle puisse être offerte de façon souple et efficace. L'ARC doit s'assurer que ses documents de ressources, comme les « aide-mémoire » et les brochures thématiques utilisés dans certaines régions soient adaptés et disponibles dans toutes les régions. La formation est le fondement qui permet aux bénévoles d'aider correctement les déclarants et de gérer la situation particulière de chaque personne qu'ils aident. La prise en considération des circonstances particulières d'un déclarant fait partie intégrante de l'équité, et l'ARC doit s'assurer que tout le monde reçoit un traitement équitable.

Ligne téléphonique réservée du PCBMI

Les bénévoles et les membres des organismes partenaires apprécient grandement la ligne téléphonique réservée de l'ARC et sont très heureux que le service soit offert les samedis et tout au long de l'année depuis la période de production des déclarations de 2018. Toutefois, cette ligne téléphonique réservée est un service relativement nouveau. Les bénévoles du PCBMI nous ont présenté les suggestions d'amélioration suivantes, avec lesquelles nous sommes d'accord :

- améliorer les processus d'authentification et d'autorisation à suivre pour accéder aux renseignements; et
- améliorer les connaissances des agents de l'ARC qui répondent aux appels entrants sur cette ligne afin qu'ils puissent fournir d'autres renseignements que ceux qui se trouvent en ligne et dans les documents de référence que les bénévoles ont déjà à leur disposition.

La mobilisation en faveur des services numériques

Pour encourager les gens ou les organismes bénévoles du PCBMI à utiliser les services numériques qu'offre l'ARC, celle-ci limite à neuf le nombre de publications et de formulaires pouvant être commandés par chacun au cours d'une année.⁵⁵ L'ARC a informé notre bureau que cette limite ne s'applique pas au PCBMI. Tout bénévole du PCBMI doit s'identifier en tant que bénévole et fournir le nom de l'organisme partenaire auquel il appartient, puis l'ARC traitera la demande. Toutefois, la page Web « Commander des formulaires et des publications »⁵⁶ ne mentionne pas que la limite ne s'applique

54 *Ibid.*

55 Agence du revenu du Canada, Commander des formulaires et des publications, en ligne : https://apps.cra-arc.gc.ca/ebci/cjcf/fpos-scfp/pub/rdr;jsessionid=5bwU01piDcZYrK-hm7j3yBvnAF8tq7HNxtIBu3RMyuQdODIB6zs0l233245837?request_locale=fr_CA. Date de modification : 2019-05-07.

56 *Ibid.*

pas aux organismes et aux bénévoles du PCBMI et, d'après les commentaires reçus, les bénévoles du PCBMI ne savent pas tous qu'ils peuvent commander plus de publications et de formulaires que la limite indiquée. L'impression de formulaires en version papier représente un coût important pour les organismes partenaires. En raison de ces renseignements contradictoires fournis aux bénévoles du PCBMI, les organismes bénévoles pourraient imprimer des documents inutilement, entraînant ainsi des coûts supplémentaires pour eux, alors qu'il leur suffirait d'en commander davantage selon la politique de l'ARC. Il est important de veiller à ce que les renseignements relatifs à cette exception soient clairement indiqués et à la disposition des bénévoles, puisque l'ARC doit s'assurer que la mobilisation en faveur des services numériques et des processus sans papier ne marginalise pas davantage les secteurs vulnérables de notre société.

Accroître la sensibilisation à l'égard du PCBMI

Nous entendons des plaintes selon lesquelles le site Web de l'ARC contient très peu de renseignements au sujet des organismes partenaires. L'ARC a informé notre bureau qu'il incombe aux organismes partenaires de fournir à l'ARC des renseignements à leur sujet, et que certains ne souhaitent pas que les renseignements sur leur participation au PCBMI soient rendus publics. Afin d'améliorer l'uniformité et la pertinence des renseignements fournis, l'ARC devrait déterminer quels renseignements sont utiles aux personnes qui sont à la recherche de comptoirs ou d'organismes partenaires, puis fournir aux organismes partenaires un modèle ou des lignes directrices quant aux renseignements qu'ils devraient fournir, le cas échéant.

En ce qui concerne les organismes qui souhaitent promouvoir leur comptoir, l'ARC publie des renseignements à leur sujet à la page « Trouvez un comptoir d'impôts gratuit dans votre région » du PCBMI; il s'agit cependant du seul endroit où l'ARC transmet des renseignements précis sur les organismes partenaires.⁵⁷ L'ARC indique qu'en raison de sa relation sans lien de dépendance avec les organismes partenaires, elle ne peut appuyer directement aucun organisme ou comptoir (p. ex., plateformes de médias sociaux, publicités dans les autobus).⁵⁸ L'ARC a informé notre bureau qu'elle utilise toutefois une multitude de voies de communication pour promouvoir le PCBMI en général : Twitter, LinkedIn, Facebook, YouTube, éléments visuels (images pour les publications sur les médias sociaux), cartes promotionnelles (distribuées lors de salons des bénévoles et d'autres événements) et affiches.

Rôle des coordonnateurs du PCBMI de l'ARC

Les fonds supplémentaires accordés dans le budget de 2018 ont permis à l'ARC d'augmenter son nombre de coordonnateurs régionaux du PCBMI.⁵⁹ Les bénévoles du PCBMI nous ont fait part de nombreux commentaires positifs au sujet du travail accompli par les coordonnateurs régionaux du PCBMI de l'ARC. Après avoir rencontré certains d'entre eux, il nous est apparu évident qu'ils sont

⁵⁷ Agence du revenu du Canada, Comptoirs d'impôts gratuits, Trouvez un comptoir d'impôts gratuit dans votre région, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot.html>. Date modifié : 2019-10-23.

⁵⁸ *Supra*, note 8.

⁵⁹ *Ibid.*

déterminés à aider les particuliers et les bénévoles du PCBMI. Pour mieux répondre aux besoins qu'entraîne un PCBMI offert tout au long de l'année, l'ARC a embauché des coordonnateurs du PCBMI supplémentaires à l'échelle régionale et a créé une section responsable des partenariats stratégiques à l'Administration centrale. L'équipe des partenariats stratégiques a pour mandat de collaborer étroitement avec les équipes du PCBMI et du programme de visibilité dans les régions afin d'élargir et de maintenir les partenariats nationaux.⁶⁰

Il est important que l'ARC veille à ce que ses politiques et procédures créent et exigent des échanges de renseignements directs, opportuns et approfondis entre le personnel des régions et de l'Administration centrale (p. ex., coordonnateurs du PCBMI des régions et de l'Administration centrale, agents de planification de la visibilité, agents des partenariats). Cela favorisera l'échange de renseignements en temps opportun avec les bénévoles et les organismes partenaires du PCBMI, tout en améliorant l'efficience et l'adoption des pratiques exemplaires.

Le Manuel des coordonnateurs du PCBMI indique que le rôle du coordonnateur PCBMI consiste à recruter des organismes communautaires et des bénévoles, et leur fournir des conseils, du soutien et de la formation. Bien que le Manuel des coordonnateurs du PCBMI indique le rôle des coordonnateurs régionaux du PCBMI de l'ARC en est un de « soutien et d'orientation », il précise également ce qui suit :

[traduction] Les comptoirs de préparation des déclarations de revenus doivent être organisés et gérés par les organismes et les associations communautaires. Au besoin, les coordonnateurs de l'ARC peuvent aider et appuyer les organismes; **le soutien offert, toutefois, doit être minimal et ponctuel.** Discutez avec votre coordonnateur régional afin de vous assurer que vous êtes conforme à l'orientation nationale. [Non souligné dans l'original]

Selon l'ARC, cet énoncé ne fait pas référence au niveau normal d'aide et de soutien fourni aux organismes partenaires, mais plutôt au fait d'aller au-delà des niveaux normaux, pendant de courtes périodes, en vue d'aider un organisme à établir son comptoir. Cette distinction ne nous est pas parue évidente lors de notre examen du Manuel des coordonnateurs du PCBMI. De plus, nous n'approuvons pas le fait que l'ARC ne puisse pas fournir un niveau de service plus élevé aux organismes partenaires et aux bénévoles.

Le soutien offert aux bénévoles et aux organismes partenaires *devrait* être continu et beaucoup plus que minime. L'ARC travaille en partenariat avec les bénévoles et les organismes partenaires et tire parti de ceux-ci lors de la prestation de services afin de veiller à ce que les gens puissent établir une autocotisation et produire leurs déclarations; respecter le droit des déclarants de recevoir les montants qui leur reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi; respecter le droit des déclarants d'être traités de façon équitable; et l'obligation de l'ARC de tenir compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales. Tous ces droits sont visés par la Charte des droits du contribuable, laquelle décrit les droits qu'ont les particuliers à l'égard de l'ARC.⁶¹

60 Voir Annexe.

61 Agence du revenu du Canada, « Charte des droits du contribuable », RC4417 F (12/2013), articles 1, 5 et 10. Récupéré de : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc4417/rc4417-12-13f.pdf>.

Conclusion

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) est un programme important et nécessaire pour un grand nombre de personnes vivant au Canada. Le soutien qu'offre ce programme pour la production de déclarations de revenus et de prestations permet non seulement aux particuliers de respecter leurs obligations fiscales, mais aussi d'avoir accès à de nombreuses prestations et à de divers crédits. Le PCBMI est un partenariat entre l'Agence du revenu du Canada (ARC) et les organismes partenaires et leurs bénévoles et employés rémunérés. L'élargissement du PCBMI aidera un plus grand nombre de personnes vivant au Canada.

L'ARC a informé notre bureau qu'elle utilise le financement supplémentaire du budget de 2018 afin d'augmenter considérablement le nombre de particuliers ayant reçu de l'aide du PCBMI, de fournir un soutien supplémentaire aux organismes partenaires du PCBMI afin qu'ils puissent tenir des comptoirs toute l'année, et de mener plus d'activités de visibilité auprès des segments de populations vulnérables tels que les Autochtones, les personnes handicapées, les aînés, les nouveaux arrivants, les personnes en situation de logement précaire et les jeunes. Pour atteindre ces objectifs, l'ARC a déclaré que des investissements sont réalisés afin d'accroître considérablement l'effectif de l'ARC pour le PCBMI et le programme de visibilité de l'ARC, d'élargir le nombre de partenariats stratégiques et d'améliorer ses données et ses analyses.

Toutefois, l'ARC doit envisager de changer le modèle du PCBMI et de fournir des types de soutien additionnels et différents aux organismes partenaires. L'ARC ne peut pas promouvoir le PCBMI comme étant son programme et s'attribuer le mérite des réussites du programme, tout en soutenant de n'avoir aucun lien de dépendance afin d'atténuer les risques liés à la responsabilité et ne pas assumer une certaine responsabilité pour les coûts d'opération des comptoirs.

L'ombudsman des contribuables reconnaît les efforts et l'engagement de l'ARC envers l'amélioration du PCBMI. Dans le présent rapport, nous avons cerné les enjeux, les préoccupations et les considérations qui devraient être pris en compte dans la décision de l'ARC quant à la façon d'affecter le financement supplémentaire reçu dans le budget de 2018 et dans l'administration continue du programme.

L'ARC doit tenir compte des enjeux soulevés dans le présent document, y compris ceux liés à ce qui suit :

- Critères d'admissibilité au PCBMI
- Inscription d'un bénévole
- Accès et authentification de l'identité
- Autorisation des représentants
- Limites technologiques et politiques
- Formation
- Exactitude et disponibilité des renseignements et du soutien technique aux bénévoles
- Financement du programme et limite des modèles de financement actuels
- Portée et calendrier des services pouvant être offerts par le PCBMI
- Capacité d'aider les personnes qui utilisent des comptoirs du PCBMI avec l'ensemble de leurs obligations et de leurs droits en matière d'impôt et de prestations, pas simplement produire une déclaration une fois par année

Une grande partie de ces commentaires proviennent directement de ceux qui dirigent le PCBMI et les comptoirs, ainsi que de ceux qui y travaillent et y consacrent leur temps, et il ne s'agit probablement pas de nouveaux renseignements pour l'ARC. Ces renseignements sont fournis par les personnes dont la participation permet l'opération du programme dans le but de l'améliorer afin qu'elles puissent, à leur tour, mieux aider ceux qui l'utilisent. L'ARC doit écouter et prendre des mesures.

Ce rapport et les recommandations suivantes ne concernent pas seulement les améliorations et les changements dans le cadre actuel du PCBMI de l'ARC. Grâce au financement supplémentaire et à la reconnaissance par l'ARC de la nécessité de fournir des services à nos populations vulnérables en particulier, il s'agit maintenant d'un moment opportun pour redéfinir le concept et l'exécution du PCBMI. Au lieu de travailler en respectant les restrictions et les paramètres existants, l'ARC doit apporter des changements plus fondamentaux à ce programme important.

Recommandations

En vue de régler les problèmes soulevés dans le présent rapport, l'ombudsman des contribuables formule les recommandations suivantes à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction de l'ARC.

Difficultés à accéder au PCBMI

1. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) continue de minimiser et, dans la mesure du possible, d'éliminer les obstacles à l'accès aux services du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) en prenant les mesures y incluant :
 - a. Augmenter le nombre de comptoirs sans rendez-vous et de comptoirs mobiles;
 - b. Permettre aux bénévoles de s'entretenir avec les particuliers et de les aider à produire leurs déclarations de revenus et de prestations par téléphone;
 - c. Élargir les services que les bénévoles du PCBMI peuvent fournir en ligne;
 - d. Informer les bénévoles du PCBMI des exceptions à l'exigence selon laquelle, s'ils ont recours à la transmission électronique des déclarations (TED), la déclaration de revenus et de prestations doit être transmise à l'ARC dans les 48 heures suivant la préparation;
 - e. Mettre à jour les renseignements pour indiquer clairement quand les déclarations de revenus et de prestations déclarant un revenu exonéré d'impôt peuvent être produits par le PCBMI; et fournir la formation et le soutien adaptés nécessaires tout au long de l'année pour des organismes partenaires et des bénévoles du PCBMI afin de permettre la production de ces déclarations;
 - f. Améliorer les produits de formation et de communication destinés aux agents de l'ARC pour la ligne téléphonique réservée au PCBMI concernant les mesures d'authentification et d'autorisation pour assurer l'uniformité de l'application et l'utilisation appropriée du jugement propre aux circonstances particulières de l'appelant; et
 - g. Continuer de travailler avec des organismes partenaires, des bénévoles du PCBMI et d'autres personnes qui travaillent avec des personnes vulnérables ou à faible revenu afin de simplifier le processus d'authentification pour demander des renseignements, tout en protégeant la confidentialité des renseignements.
2. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) d'élargir la portée du PCBMI en fournissant les renseignements nécessaires, ainsi qu'en offrant une formation et un soutien adaptés tout au long de l'année aux bénévoles et aux organismes partenaires du PCBMI pour mettre en œuvre les changements suivants :
 - a. Augmenter le seuil de revenu;
 - b. Préparer des déclarations de revenus et de prestations et des demandes pour différents types de revenus, de prestations, de crédits et de déductions; et
 - c. Offrir de l'aide aux particuliers pour les processus d'examen et de vérification de l'ARC.

Disponibilité et suffisance des ressources et du soutien pour le PCBMI

3. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) continue de développer et d'améliorer le PCBMI. Ce faisant, on recommande à l'ARC de faire ce qui suit :
 - a. Mesurer et évaluer les effets et les répercussions des changements apportés au PCBMI;
 - b. Consulter les intervenants existants;
 - c. Consulter une grande variété de sources et d'intervenants potentiels, y compris les organismes aidant les populations vulnérables, mais qui ne participent pas actuellement au PCBMI;
 - d. Avoir recours à l'ensemble des recherches, des données et des renseignements existants à la disposition de l'ARC; et
 - e. Investir dans la recherche et le développement.
- Il est recommandé que, lorsque des changements sont apportés au PCBMI, l'ARC fournit les renseignements nécessaires, ainsi qu'une formation et un soutien adaptés tout au long de l'année aux organismes partenaires et aux bénévoles afin de mettre en œuvre les changements.
4. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de communiquer de façon proactive tous les changements apportés au PCBMI, et ce, en temps opportun et de façon claire, par divers moyens, aux organismes partenaires, aux bénévoles et aux organismes partenaires potentiels, ainsi que de fournir la formation nécessaire.
5. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de veiller à ce que la qualité des pratiques exemplaires et des services qu'elle offre dans le cadre du PCBMI soit uniforme partout au Canada, tout en veillant à ce que ces pratiques exemplaires et services reflètent divers secteurs régionaux, géographiques et socioéconomiques, de l'effectif et des secteurs vulnérables partout au Canada, et à ce qu'ils répondent à leurs besoins.
6. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de développer une stratégie de rétention et de recrutement des bénévoles, y compris les mesures nécessaires pour s'assurer qu'il existe suffisamment d'organismes partenaires, de bénévoles, de ressources et de méthodes de production pour élargir les services du PCBMI dans les régions éloignées.
7. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de poursuivre activement les secteurs de partenariats existants, flexibles et créatifs, y compris ceux décrits dans le rapport, d'en créer de nouveaux et de miser sur ceux qui existent, afin d'offrir des services améliorés par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.
8. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada crée et / ou améliore les mécanismes de jumelage des bénévoles avec les organismes partenaires, et pour jumelées les organismes qui ont un ou plusieurs, mais pas tous les éléments requis pour tenir un comptoir, comme l'espace, les bénévoles, les coordonnateurs et les utilisateurs potentiels, afin que d'autres comptoirs puissent être organisés; à la fois par des options libre-service en ligne et des coordonnateurs du PCBMI de l'ARC.

9. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de veiller à ce que ses politiques et procédures fassent la promotion de l'échange de renseignements directs, opportuns et approfondis entre les régions et l'Administration centrale de l'ARC, au niveau des coordonnateurs du PCBMI, des agents de planification du programme de visibilité et des agents des partenariats.
10. L'ombudsman des contribuables recommande qu'une partie importante du financement du budget de 2018 propre au PCBMI soit utilisée pour fournir des ressources et du soutien directement aux organismes partenaires et aux bénévoles.
11. L'ombudsman des contribuables recommande qu'un programme de subventions et de contributions soit rétabli pour l'Agence du revenu du Canada (ARC), ou que d'autres pouvoirs juridiques et financiers soient obtenus pour que l'ARC puisse fournir un soutien et des ressources plus efficaces directement aux organismes partenaires et aux bénévoles du PCBMI.
12. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de simplifier le processus d'inscription pour les organismes partenaires et les bénévoles du PCBMI.
13. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'examiner sa politique sur le traitement des déclarations de revenus et de prestations (déclaration) plurianuelles afin de déterminer les changements qu'elle peut y apporter afin de permettre au moins le traitement de la déclaration de l'année en cours d'être traitée dans le but de fournir des prestations lorsqu'un examen est mené pour les années précédentes.
14. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de communiquer clairement aux bénévoles du PCBMI qu'ils peuvent demander à l'ARC un plus grand nombre de copies papier des formulaires et des publications que la limite indiquée sur le site Web de l'ARC.
15. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'effectuer un examen complet de la formation offerte aux organismes partenaires et aux bénévoles du PCBMI afin d'améliorer la qualité, la flexibilité, l'accessibilité et l'exhaustivité de la formation de l'ARC.

Annexe

Annexe

Voici le résumé des recommandations faites par l'ombudsman dans son document d'observation en novembre 2018 et la réponse de l'ARC de février 2019 à ces recommandations.

LE MODÈLE DU PCBMI

Sommaire des recommandations

1. Passer en revue le modèle utilisé pour le PCBMI afin qu'il tienne davantage compte des populations qu'il vise à servir; il devra également adopter une vaste perspective à l'échelle nationale, tout en tenant compte des différences entre les régions et sur d'autres plans.
2. Fournir des services tenant compte de la réalité des divers secteurs régionaux, géographiques et socioéconomiques, de l'effectif et des secteurs vulnérables de l'ensemble du pays en vue de répondre aux différents besoins fondamentaux dans toutes les régions du Canada.
3. Tenir compte de cette diversité dans les mesures que prend l'ARC dans le cadre du PCBMI, la formation donnée aux bénévoles de ce dernier, l'infrastructure, les ressources et le soutien fourni aux organisations partenaires.
4. Élargir la portée du PCBMI afin de fournir des services additionnels tout au long de l'année, notamment :
 - a. Augmenter le seuil de revenu.
 - b. Accroître les types de revenus, de prestations, de crédits, de déductions, entre autres, pouvant être traités dans le cadre du PCBMI.
 - c. Demande de prestations.
 - d. Soutien visant les processus d'examen et de vérification.
 - e. Pour tout changement apporté, autoriser et favoriser la prestation de ces services à l'égard des années de production de déclaration antérieures.
5. Permettre au PCBMI d'utiliser le service Produire ma déclaration.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Les fonds supplémentaires provenant du budget de 2018 visent à augmenter considérablement le nombre de particuliers ayant reçu de l'aide du PCBMI, à fournir un soutien supplémentaire aux organismes communautaires participants du PCBMI afin qu'ils puissent tenir des comptoirs toute l'année et à mener plus d'activités de visibilité auprès des segments de populations vulnérables tels que les Autochtones, les personnes handicapées, les aînés, les nouveaux arrivants, les personnes en situation de logement précaire et les jeunes. Le soutien étendu fourni par le PCBMI tout au long de l'année représente un changement structurel important et positif au programme, qui était auparavant fondé sur un modèle de service plus saisonnier.

Pour atteindre ces objectifs, des investissements sont réalisés pour augmenter considérablement le nombre d'employés dans les régions, tant pour le PCBMI que pour le programme de visibilité. Des investissements sont également réalisés pour accroître le nombre de partenariats stratégiques et tirer parti des réseaux et de l'expertise des partenaires (p. ex., l'Assemblée des Premières Nations, l'Inuit Tapiriit Kanatami et Hébergement femmes Canada) afin d'élargir la portée des deux programmes. De plus, des investissements sont également effectués pour améliorer les données et les analyses qui appuient les programmes et ainsi leur permettent de mieux cibler les segments de population vulnérables, ce qui améliorera leur efficience et leur efficacité.

Parallèlement aux récentes améliorations apportées au financement, le PCBMI a continuellement étudié des façons d'améliorer les services qu'il offre. Plus récemment, en février 2018, le PCBMI a conclu une évaluation interne du programme afin d'étudier les possibilités d'accroître la participation des organismes et de leurs bénévoles au PCBMI, et de cerner les lacunes potentielles liées à la programmation ainsi que les problèmes structurels relatifs au programme. À la suite de cette évaluation, une série de projets et d'initiatives ont été entrepris.

Par exemple, au moyen d'initiatives internes comme le projet de services ciblés du PCBMI, des efforts ont été déployés pour répondre aux préoccupations entourant les réalités des divers segments de la population partout au Canada. L'initiative vise à élaborer des stratégies et des plans d'action pour cibler les services appropriés aux groupes vulnérables déterminés. De plus, les seuils de revenu pour l'admissibilité au programme ont été augmentés, ce qui a permis d'élargir le programme à un public encore plus large.

L'ARC collabore également actuellement avec les bénévoles et tire parti de tiers afin de promouvoir davantage la sensibilisation à l'égard des examens des prestations, et de fournir des outils pour aider les bénéficiaires de prestations à se conformer aux demandes de renseignements.

Le PCBMI a été créé en tant que partenariat sans lien de dépendance avec les organismes communautaires et leurs bénévoles. Le rôle du programme en est un de soutien et d'orientation (c.-à-d. offrir de la formation, des logiciels d'impôt, des produits promotionnels, du matériel [p. ex., dans le cadre du programme de dons d'ordinateurs], une ligne téléphonique réservée aux bénévoles du PCBMI et le soutien des coordonnateurs locaux du PCBMI). D'un autre côté, le rôle des organismes communautaires consiste à organiser et à gérer les comptoirs de préparation des déclarations de revenus (c.-à-d. recruter des bénévoles et établir des « heures de bureau ») et à prendre les dispositions nécessaires pour que leurs bénévoles préparent les déclarations.

Dans l'ensemble, le PCBMI s'efforce de fournir le plus de soutien possible aux bénévoles et aux organismes partenaires, tout en maintenant la relation sans lien de dépendance requise pour atténuer les risques liés à la responsabilité qui seraient associés à toute participation visée par règlement à la préparation des déclarations de revenus par l'ARC.

MISE EN ŒUVRE DES CHANGEMENTS

Sommaire des recommandations

6. La majeure partie du nouveau financement accordé au PCBMI devrait servir à fournir des ressources aux bénévoles et aux organisations partenaires. Voici quelques-unes des ressources nécessaires :
 - a. Offrir du soutien afin d'éliminer les obstacles.
 - b. Élargir les équipes responsables du PCBMI au sein de l'ARC afin qu'elles fournissent les services nécessaires pour combler les lacunes dans les secteurs où il manque de bénévoles et d'organisations partenaires pour assurer la prestation des services liés au PCBMI tout au long de l'année.
 - c. Augmenter le nombre d'employés de l'ARC assurant l'exécution du PCBMI.
 - d. Améliorer l'infrastructure.
 - e. Fournir du soutien à l'égard du recrutement de bénévoles.
 - f. Mettre en place la technologie nécessaire, p. ex., logiciels, matériel et accès Internet.
 - g. Donner plus de formation.
 - h. Fournir des services de traduction et d'interprétation.
 - i. Obtenir du financement pour le programme afin d'en payer les employés.
 - j. Obtenir du financement afin d'aider les bénévoles à payer leurs frais de déplacement lorsqu'ils participent aux comptoirs du PCBMI.
 - k. Obtenir du financement afin d'aider à payer certains coûts, comme les frais de photocopies, et les dépenses accrues à l'égard des services publics pendant la période de production des déclarations.
7. Consulter des sources multiples et variées, dont des bénévoles, des organisations partenaires et des organisations similaires qui ne participent pas au PCBMI, au sujet de tous les aspects du PCBMI et des différentes questions soulevées dans le présent document d'observation.
8. Utiliser l'ensemble des recherches ayant été réalisées et des données et renseignements dont dispose l'ARC, et consacrer du temps et des ressources à la recherche et au développement visant la croissance et la modification du PCBMI.
9. Mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer un suivi, analyser les données, procéder à une évaluation et corriger les modifications apportées.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Les priorités stratégiques du PCBMI appuient l'objectif principal consistant à augmenter le nombre de personnes aidées chaque année dans le cadre du programme :

- Afin de cultiver et de maintenir les services, le PCBMI doit continuer à recruter de nouveaux organismes et bénévoles et à conserver ceux qui existent déjà.
- Afin de relever les défis et les obstacles auxquels font face les organismes communautaires et les bénévoles lorsqu'ils remplissent des déclarations de revenus, le PCBMI entreprend des projets et des recherches pour améliorer le soutien qu'il offre. Au sein de l'ARC, le PCBMI exprime les préoccupations des populations vulnérables et des organismes qui les représentent lorsque les initiatives à l'échelle de l'ARC peuvent avoir une incidence sur eux.
- Le PCBMI appuie également les activités opérationnelles et administratives grâce à la prestation de ressources, y compris la formation, les ordinateurs excédentaires, le logiciel d'impôt gratuit, une ligne d'aide téléphonique réservée aux bénévoles, les produits de communication et de promotion, et l'accès à un réseau de coordonnateurs locaux de l'ARC pour obtenir un soutien et des conseils supplémentaires nécessaires. Le PCBMI supervise également le processus d'inscription du programme pour les organismes et les bénévoles.
- Le PCBMI collabore avec d'autres groupes qui partagent les mêmes objectifs et ciblent des populations semblables. Ces groupes comprennent les sections de la visibilité et des partenariats de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service et de la Direction générale des services, de l'innovation et de l'intégration à l'ARC, d'autres ministères et organismes fédéraux, d'autres ordres de gouvernement, des organismes non gouvernementales et des organismes communautaires.

Pour atteindre ces objectifs, le PCBMI a récemment établi un partenariat avec Services numériques canadiens, une filiale du Conseil du Trésor. Le programme a communiqué avec Services numériques canadiens dans le cadre de son objectif visant à améliorer les services et le soutien offerts aux organismes et aux bénévoles du PCBMI. Le mandat de Services numériques canadiens consiste à collaborer avec les organismes fédéraux pour concevoir, prototyper et bâtir de meilleurs services numériques. L'accent est mis sur la résolution des problèmes à l'aide de la conception, des méthodes agiles et des technologies éprouvées qui mettent l'utilisateur au cœur de notre travail.

Le PCBMI a été créé en tant que partenariat sans lien de dépendance avec les organismes communautaires et leurs bénévoles. Le rôle du programme en est un de soutien et d'orientation (c.-à-d. offrir de la formation, des logiciels d'impôt, des produits promotionnels, du matériel [p. ex., dans le cadre du programme de dons d'ordinateurs], une ligne téléphonique réservée aux bénévoles du PCBMI et le soutien des coordonnateurs locaux du PCBMI). D'un autre côté, le rôle des organismes communautaires consiste à organiser et à gérer les comptoirs de préparation des déclarations de revenus (c.-à-d. recruter des bénévoles et établir des « heures de bureau ») et à prendre les dispositions nécessaires pour que leurs bénévoles préparent les déclarations.

Dans l'ensemble, le PCBMI s'efforce de fournir le plus de soutien possible aux bénévoles et aux organismes partenaires, tout en maintenant la relation sans lien de dépendance requise pour atténuer les risques liés à la responsabilité qui seraient associés à toute participation visée par règlement à la préparation des déclarations de revenus par l'ARC.

ACCÈS

Sommaire des recommandations

10. Minimiser et, dans la mesure du possible, éliminer les obstacles à l'accès des contribuables au PCBMI, ainsi que les obstacles ou les exigences qui font en sorte que le contribuable doit se présenter à un comptoir du PCBMI plus d'une fois pour produire sa déclaration de revenus. Au besoin, modifier les politiques et les procédures. Si des mécanismes existent déjà pour aborder les questions soulevées, assurer une meilleure communication à ce sujet aux organismes partenaires et aux bénévoles. Voici des exemples pour faciliter un meilleur accès :
 - a. Avoir un plus grand nombre de comptoirs sans rendez-vous et de comptoirs mobiles.
 - b. Revoir l'exigence de l'ARC selon laquelle si nous utilisons la transmission électronique des déclarations (TED), il faut envoyer la déclaration de revenus à l'ARC dans un délai de 48 heures suivant la préparation de la déclaration.
 - c. Augmenter le nombre de copies papier des formulaires et des publications qui peuvent être commandés par année.
 - d. Permettre aux bénévoles du PCBMI de parler et d'aider par téléphone les contribuables à produire leurs déclarations de revenus.
 - e. Élargir les services que les bénévoles du PCBMI peuvent fournir aux contribuables en ligne.
11. Simplifier les processus de filtrage de sécurité/d'authentification et d'autorisation et les axer sur l'utilisateur. Ce faisant, il faut tenir compte des attentes et des besoins des contribuables, des obstacles que ces processus créent et du risque réel en cause.
12. En ce qui concerne l'autorisation des représentants, prendre en considération les éléments suivants :
 - a. Accorder plus d'autorisations générales au lieu qu'à une seule personne, par exemple, à quiconque est un employé ou un bénévole d'un organisme en particulier.
 - b. Accorder un niveau d'autorisation aux bénévoles du PCBMI en conformité avec les services qu'ils fournissent.
 - c. Permettre une plus grande personnalisation du niveau d'autorisation.
13. Relever et résoudre les problèmes liés à l'utilisation de Mon dossier pour accéder à l'information.
14. Veiller à ce que les bénévoles et les ressources soient en nombre suffisant pour élargir les services du PCBMI dans les régions éloignées.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Le PCBMI s'efforce constamment d'atteindre l'équilibre le plus approprié entre les priorités visant à accroître l'accès aux comptoirs gratuits de préparation des déclarations de revenus et la sécurité de l'information. La principale responsabilité du PCBMI est axée sur la coordination, le recrutement et la surveillance des organismes et des bénévoles participants. Par conséquent, même si la production de la déclaration de revenus ne relève pas du programme, le rôle du PCBMI en ce qui a trait aux risques pour la vie privée associés à la participation des bénévoles et à la manipulation des renseignements des contribuables ne peut pas être sous-estimé. C'est en raison de l'engagement de l'ARC visant à protéger les renseignements personnels des contribuables et à maintenir la confiance des personnes vulnérables appuyées par le programme que de tels contrôles d'accès rigoureux sont en place.

Cela dit, le programme demeure déterminé à réduire ces obstacles, dans la mesure du possible. Par exemple, le programme travaille à fournir un accès de représentant limité aux bénévoles. Il a également collaboré avec les agents des lignes téléphoniques afin d'approfondir leur compréhension des types de problèmes auxquels les personnes qui utilisent le PCBMI font face lorsqu'elles doivent s'authentifier au téléphone.

Tout en reconnaissant que certains contrôles en place peuvent être perçus comme un « fardeau » pour les bénévoles et les organismes, ces exigences en matière de sécurité ont été soigneusement prises en compte. L'ARC s'est vu confier d'importants renseignements sur les contribuables et est contrainte par la *Loi de l'impôt sur le revenu* de les protéger. Par le fait même, dans certains cas, le programme fait face à des restrictions législatives pour répondre à certaines des préoccupations précises de l'ombudsman en ce qui a trait à la simplicité d'accès.

L'ARC tente d'accroître la sensibilisation à l'égard du PCBMI, l'importance de la production annuelle des déclarations de revenus ainsi que des prestations et crédits offerts aux personnes vulnérables au moyen d'activités de visibilité. Une visibilité accrue auprès des publics cibles pousse un plus grand nombre de personnes à vouloir obtenir des services et comprendre la façon d'y accéder avec succès. L'ARC sait à quel point il est important de fournir ces renseignements aux personnes vulnérables; c'est pourquoi elle établit maintenant des cibles annuelles pour accroître les activités de visibilité à l'égard de tous les segments de population vulnérables (les autochtones, les nouveaux arrivants et réfugiés, les aînés, les jeunes, les personnes handicapées, les Canadiens à revenu modeste et les personnes à logement précaire). Par exemple, le programme vise une augmentation de 10 % des activités de visibilité en 2018-2019 par rapport aux taux de 2017-2018.

L'ARC est également au courant des obstacles à l'accès mentionnés dans le rapport et les traite actuellement, comme le fait de ne pas avoir de numéro d'assurance sociale (NAS), en effectuant depuis septembre 2016 des activités de visibilité dans les collectivités autochtones en collaboration avec Service Canada. Lors de ces événements conjoints, les clients peuvent obtenir un NAS, en apprendre davantage sur les prestations et les crédits auxquels ils pourraient avoir droit, et faire produire leurs déclarations de revenus par des bénévoles du PCBMI.

De plus, l'ARC mène des activités de visibilité en vue d'informer les clients de l'importance de faire le suivi de leurs documents fiscaux et de leurs prestations et de tenir leurs renseignements à jour auprès de l'ARC. Il est essentiel pour les clients d'effectuer ces opérations pour diverses raisons, y compris être en mesure d'accéder

à leur compte en répondant avec succès aux questions de sécurité de l'ARC, pour que celle-ci sache combien de personnes à charge un client a et ainsi déterminer les montants des paiements de prestations ou l'endroit où poster les dits paiements.

Le programme de visibilité veille également à ce que les clients sans abri et en situation de logement précaire soient au courant qu'ils peuvent utiliser l'adresse du refuge où ils séjournent ou l'adresse d'un membre de leur famille comme la leur lorsqu'ils font affaire avec l'ARC, afin de réduire les cas d'interruptions de paiement ou les cas où le client n'est pas en mesure d'accéder au service parce qu'il a de la difficulté à vérifier son adresse. Le programme de visibilité souligne également que la production de déclarations de revenus annuelle est nécessaire pour obtenir ou maintenir l'accès aux prestations et aux crédits, même si un particulier n'a aucun revenu à déclarer ou si le revenu est exonéré d'impôt.

De plus, l'ARC élabore actuellement des recommandations sur les normes de sécurité à l'intention des bénévoles qui cherchent à offrir des services du PCBMI en rencontrant les clients à leur domicile.

En ce qui concerne l'authentification, l'ARC a mis en place un ID groupe unique dans le service Représenter un client qui peut être utilisé par tous les représentants, y compris les bénévoles du PCBMI. Une fois qu'un contribuable a autorisé l'ID groupe, tous les bénévoles au sein du groupe qui ont un IDRep peuvent aider le contribuable. Ces renseignements sont inclus dans le matériel de formation fourni par le PCBMI pour aider les organismes bénévoles.

Les bénévoles du PCBMI ont une autorisation de niveau 1, ce qui leur permet d'accéder aux renseignements (en lecture seule) et aux services comme les relevés de preuve de revenu, les paiements de prestations et de crédits, les renseignements sur les REER et les CELI, les feuillets de renseignements fiscaux, le service Préremplir ma déclaration, etc. au moyen du service Représenter un client. Les améliorations et la personnalisation des niveaux d'autorisation actuels seront prises en compte dans le cadre des changements à venir.

Le service Mon dossier permet aux contribuables d'accéder aux services liés à leurs renseignements sur l'impôt sur le revenu et les prestations, y compris les soldes des comptes, les cotisations et les nouvelles cotisations, les renseignements sur les prestations et crédits, les feuillets de renseignements fiscaux, ainsi que les renseignements sur les REER et les CELI. Le service Mon dossier ne fournit toutefois aucun renseignement se rapportant aux données médicales, aux renseignements des anciens combattants ou à tout autre renseignement qui ne se rapporte pas aux impôts et aux prestations administrés par l'ARC. Les bénévoles du PCBMI ont une autorisation de niveau 1, ce qui leur permet d'accéder aux renseignements disponibles dans Mon dossier par l'intermédiaire du service Représenter un client.

En ce qui concerne les produits en format papier, les organismes du PCBMI peuvent commander autant de produits qu'ils en ont besoin. De plus, grâce au service amélioré d'envoi des trousseaux d'impôt aux déclarants par support papier, la majorité des déclarants par support papier devraient avoir ce dont ils ont besoin pour remplir et produire leur déclaration de revenus. Les déclarants par support papier qui reçoivent une trousse d'impôt à la maison sont informés, dans la lettre d'accompagnement (de la ministre et du commissaire), de partager leur trousse avec toute personne qui prépare sa déclaration. Cela comprend les organismes communautaires qui organisent des comptoirs d'information fiscale par l'intermédiaire du PCBMI.

BÉNÉVOLES

Sommaire des recommandations

15. Réduire et simplifier le fardeau administratif des bénévoles du PCBMI et des organismes partenaires.
Par exemple, simplifier le processus d'inscription.
16. S'assurer que le soutien offert aux bénévoles et aux organismes partenaires est en cours et qu'il est adapté aux besoins particuliers des organismes partenaires et des bénévoles.
17. Trouver les causes de l'épuisement professionnel des bénévoles, les moyens de l'éviter, et la façon d'attirer de nouveaux bénévoles et organismes partenaires.
18. Créer de nouveaux secteurs de partenariat et miser sur les partenariats existants, par exemple :
 - a. Les étudiants universitaires et collégiaux qui souhaitent faire du bénévolat ou acquérir de l'expérience pratique.
 - b. Les Programmes postsecondaires d'enseignement coopératif où travailler à un comptoir du PCBMI est applicable au domaine d'études.
 - c. Les organisations professionnelles dont les membres peuvent obtenir des crédits d'études ou de perfectionnement professionnel continu pour faire du bénévolat au sein du PCBMI.
 - d. Les mesures incitatives afin de faire du bénévolat au sein du PCBMI pour les employés du gouvernement fédéral.
 - e. Les bureaux des députés.
 - f. Les organismes communautaires, comme les organisations de services aux aînés, les légions, les églises, les associations de nouveaux arrivants, etc.
 - g. Les fiscalistes.
 - h. La création de comptoirs spécialisés du PCBMI, surtout dans les grands centres.
19. Effectuer un examen complet de la formation offerte aux organismes partenaires et aux bénévoles du PCBMI afin d'améliorer la qualité de cette formation. Pour ce faire, prendre en considération les éléments suivants :
 - a. Consulter les organismes partenaires et les bénévoles afin de connaître leurs besoins.
 - b. Fournir de la formation et des ressources documentaires (p. ex., des « aide-mémoire ») propres aux différentes régions ainsi qu'aux provinces et aux territoires, et tenant compte de la diversité dans l'ensemble du Canada.
 - c. Fournir de la formation dans le format, le support et le moment dont les organismes partenaires et les bénévoles ont besoin.
 - d. Fournir des renseignements précis et détaillés.
 - e. Les types de circonstances où les bénévoles du PCBMI aideront les contribuables.
 - f. Fournir de la formation sur la technologie qui doit être utilisée et sur la façon de reconnaître lorsqu'une nouvelle technologie (comme Préremplir ma déclaration) n'a pas fonctionné correctement.
 - g. Fournir de la formation sur les points saillants et les changements apportés par rapport à l'année précédente.
 - h. Sauvegarder les vidéos et le matériel de formation des années précédentes, même s'ils sont différents de ceux de l'année d'imposition en cours, pour ceux qui aident les contribuables à produire leurs déclarations pour les années précédentes.

- i. Fournir de la formation sur les effets des nouvelles lois sur l'impôt sur le revenu, les crédits, les prestations et les déductions.
- j. Veiller à ce que la formation tienne compte des changements apportés à l'orientation de l'ARC et des répercussions possibles de ces secteurs d'intérêt (p. ex., l'effort pour veiller à ce que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit).
- k. Améliorer et élargir les renseignements fournis sur les mécanismes de recours, comme le Programme des plaintes liées au service de l'ARC, l'ombudsman des contribuables, le Programme d'allègement pour les contribuables, les appels, les oppositions, etc.
- l. Fournir de la formation afin de naviguer sur les sites de l'ARC et de comprendre les renseignements fournis par celle-ci (p. ex., comment et à qui téléphoner pour régler certaines questions, et comment et où trouver des formulaires et des renseignements précis en ligne).
- m. Créer une plateforme spécialisée pour la formation du PCBMI afin de la rendre plus attrayante, plus intéressante, plus dynamique et plus interactive.
- n. Améliorer de façon proactive la formation et les services dans les secteurs où il y a des problèmes connus, comme les questions les plus courantes posées aux agents sur la ligne réservée aux bénévoles.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Le PCBMI compte sur des organismes communautaires pour tenir des comptoirs d'information fiscale, et sur les bénévoles de ces organismes pour consacrer leur temps et leurs efforts à la préparation des déclarations de revenus des personnes, et ce, tout à fait gratuitement. Afin d'aider les bénévoles, le PCBMI a conçu divers outils et modules de formation. Les produits éducatifs font toujours l'objet d'un examen, en plus d'être améliorés et élargis pour améliorer leur valeur auprès des bénévoles.

Chaque année, tous les bénévoles qui s'inscrivent au PCBMI reçoivent une lettre d'invitation à la formation. Cette lettre fournit un lien où le bénévole peut consulter le calendrier de formation et s'inscrire aux webinaires. La lettre recommande que tous les bénévoles assistent à une séance en direct ou qu'ils écoutent un enregistrement des webinaires suivants : *Attentes et responsabilités des bénévoles*, *ImpôtExpert*, et *TED*, ainsi qu'un module de formation pour le service Préremplir ma déclaration. La lettre informe également les bénévoles du fait que d'autres webinaires portant sur différents sujets fiscaux et des groupes précis sont également disponibles. Ces webinaires sont disponibles pour compléter la formation des bénévoles en fonction des besoins individuels, et ils sont offerts en séances réelles et enregistrées. De plus, d'autres séances de formation en personne sont offertes, au besoin ou sur demande.

Les outils sont examinés et mis à jour chaque année afin de fournir aux bénévoles les renseignements les plus exacts possible, tout en améliorant leur clarté et leur utilité pour les organismes. Des liens vers la formation sont fournis, ainsi que d'autres liens où le bénévole peut trouver des renseignements supplémentaires. Le PCBMI comprendra des renseignements contenus dans le matériel de formation sur les divers mécanismes de recours de l'ARC.

Le PCBMI s'efforce de fournir autant de ressources de formation que possible afin d'aider les bénévoles à améliorer le niveau de service qu'ils peuvent offrir, tout en maintenant une relation sans lien de dépendance nécessaire afin d'atténuer les risques liés à la responsabilité qui seraient associés à un régime de formation prescrit.

Reconnaissant que les bénévoles sont le cœur et l'âme du programme, l'ARC mène des enquêtes sur les possibilités d'offrir encore plus d'outils aux organismes afin de faciliter leur prestation de services.

Le service téléphonique est également un élément clé du programme :

- Depuis le 1^{er} mai 2018, la ligne téléphonique réservée aux bénévoles du PCBMI est disponible toute l'année et les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h à 20 h (HNE).
- Pendant la période de pointe, la ligne téléphonique réservée sera disponible le samedi toute la journée jusqu'à la fermeture (heure locale).
- La période de pointe est prévue provisoirement du 18 février au 3 mai 2019. Remarque : Les heures de téléphone du samedi se terminent après le 30 avril.

EXÉCUTION

Sommaire des recommandations

20. Veiller à l'uniformité de la qualité et des pratiques exemplaires à l'échelle du pays.
21. Lors de la modification ou de la mise en œuvre d'initiatives (comme Produire ma déclaration), s'assurer que les renseignements sont fournis directement aux organismes partenaires, aux groupes travaillant auprès des secteurs vulnérables, etc.
22. Permettre aux bénévoles et aux organismes partenaires de fournir des services avec lesquels ils sont à l'aise, de la manière qu'ils le souhaitent, de même qu'aux endroits et aux moments de leur choix.
23. S'efforcer d'accroître ces niveaux d'aisance en encourageant activement l'élargissement de la portée du PCBMI et en fournissant le soutien, les ressources et la formation nécessaires aux bénévoles et aux organisations partenaires.
24. Fournir des services de jumelage avec des organisations partenaires aux organisations qui en font la demande, et inclure des renseignements à cet égard dans les communications au sujet du PCBMI.
25. Continuer de chercher activement des organisations partenaires et des bénévoles supplémentaires.
26. Permettre aux bénévoles éventuels de poser des questions à l'ARC autrement que par voie électronique.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Pour accroître le nombre de personnes que le PCBMI aide chaque année, celui-ci continue d'élargir son recrutement d'organismes communautaires et de bénévoles afin d'aider les Canadiens admissibles ayant un revenu modeste. Ce recrutement est réalisé grâce à la participation des collectivités dans les régions, et au moyen d'outils et de partenariats nationaux pour aider à attirer un plus grand nombre d'organismes et de bénévoles. Voici certaines de ces initiatives :

- Un processus d'inscription amélioré. Le fait de rendre l'inscription au PCBMI plus efficace et plus conviviale incite plus de bénévoles et d'organismes potentiels à se joindre au programme.
- La création d'une carte de sévérité interactive pour allouer et offrir des services aux populations vulnérables de façon cohérente avec d'autres ministères et organismes du gouvernement. Cette carte détermine les secteurs où les besoins sont élevés et la portée est faible, et elle permet aux ministères et aux organismes de collaborer pour atteindre ces secteurs.
- L'élaboration d'une section des partenariats stratégiques à l'Administration centrale de l'ARC. Cette équipe travaille en étroite collaboration avec les sections du PCBMI et du programme de visibilité afin d'élargir et de maintenir des partenariats nationaux, comme les Comptables professionnels agréés.
- Augmentation des déplacements régionaux. Plus de déplacements permettront aux régions de rejoindre plus de collectivités éloignées afin de promouvoir le programme, de mettre sur pied des comptoirs du PCBMI et de fournir une formation en personne aux organismes et aux bénévoles.
- Amélioration des produits de visibilité et du PCBMI. Élaborer des produits dans un certain nombre de langues tierces, mettre à jour des produits et de nouveaux documents afin de démythifier le PCBMI pour les bénévoles et les organismes potentiels et ainsi attirer plus de personnes dans le programme.
- Amélioration de la reconnaissance. Faire preuve d'une plus grande reconnaissance envers les organismes et les bénévoles actuels accroît le maintien en poste du programme.

Les recherches qualitatives menées par le PCBMI ont donné lieu à des recommandations sur la façon d'améliorer les services offerts par le PCBMI aux organismes et, au bout du compte, aux Canadiens. Cela comprenait la création de groupes de travail pour les tables rondes afin de régler les problèmes liés aux composantes de base du programme qui surviennent et qui ont une incidence sur la qualité, la rapidité et l'efficacité du service que les organismes sont en mesure de fournir aux clients. Cela permet de s'assurer qu'il y a toujours une boucle de rétroaction des organismes et des bénévoles à l'Administration centrale pour régler les problèmes en temps opportun.

COMMUNICATIONS

Sommaire des recommandations

27. Passer en revue les communications externes et les renseignements que peuvent consulter les contribuables, les bénévoles éventuels et les organisations partenaires, notamment en ce qui concerne :
 - a. les formats multimédias;
 - b. la quantité suffisante de renseignements fournis au lecteur pour qu'il comprenne tous les aspects du PCBMI, y compris à l'égard de l'admissibilité;
 - c. l'uniformité;
 - d. la facilité d'accès et de navigation;
 - e. la mise à jour;
 - f. les liens vers les formulaires pouvant être remplis en ligne.
28. Fournir un modèle ou des lignes directrices aux organisations partenaires en ce qui concerne les renseignements facultatifs qu'ils doivent fournir à leur sujet; ce modèle ou ces lignes directrices devront faire partie des renseignements que donne l'ARC relativement au PCBMI.
29. Mettre à jour la page Web « Coordonnées – Agence du revenu du Canada » afin qu'elle comprenne les options Mon paiement, BizApp ARC, Rappels d'impôt d'entreprises de l'ARC, MesPrestations ARC et MonARC sous la rubrique « Libre-service ».
30. Mettre à jour la page Web « Coordonnées – Agence du revenu du Canada » afin qu'elle comprenne l'option « autoriser un représentant » sous la rubrique « Particuliers et familles ».

Réponse de l'ARC

[traduction]

Les personnes qui sont aidées par le programme sont, pour la plupart, vulnérables et peuvent ne pas avoir accès aux mêmes outils que les déclarants typiques. Même si le gouvernement du Canada est passé à une approche de communication numérique par défaut, il existe encore certains segments de la population qui n'ont peut-être pas accès à Internet (revenu modeste, aînés, logement précaire, collectivités de régions éloignées ou du Nord, etc.). De plus, certains Canadiens ne maîtrisent pas l'anglais ou le français. Les produits fournis par le PCBMI visent à remédier à certains de ces obstacles au moyen de produits de communication rédigés en langage clair, disponibles en format papier ou en ligne, et dans plusieurs langues d'immigrants et langues autochtones.

L'ARC tire parti d'une multitude de canaux pour promouvoir le PCBMI :

- **Twitter** : Utilisé principalement au cours de la campagne de recrutement des bénévoles (d'octobre à janvier) pour joindre les entreprises et les autres organismes qui pourraient être intéressées à organiser un comptoir d'information fiscale. Il peut également être utilisé au cours de la campagne de reconnaissance des bénévoles pour présenter les témoignages des bénévoles du PCBMI.
- **LinkedIn** : Utilisé principalement au cours de la campagne de recrutement des bénévoles (d'octobre à janvier) pour joindre les entreprises et les autres organismes qui pourraient être intéressées à organiser un comptoir d'information fiscale.

- **Facebook** : Utilisé dans toutes les campagnes de PCBMI (de la fin d'octobre à mai) pour recruter des bénévoles, sensibiliser les gens à l'aide gratuite en matière d'impôt et reconnaître les bénévoles.
- **YouTube** : La courte vidéo promotionnelle du PCBMI (Powtoon) est hébergée sur la chaîne YouTube de l'ARC pour que les publics cibles puissent facilement la trouver et y accéder.
- **Éléments visuels** : L'année dernière, 22 nouvelles images ont été élaborées pour accompagner les publications du PCBMI sur les médias sociaux. Plus de la moitié de ces images comportaient des photos de publics cibles de l'ARC avec un simple appel à l'action, comme « Tenez un comptoir d'impôts gratuit! ». Parmi ces images figuraient celles élaborées pour la Semaine de l'action bénévole, qui comprenait les photos et les histoires des bénévoles du PCBMI.
- **Cartes promotionnelles** (recrutement de bénévoles) : Ce produit vise à faire la promotion du PCBMI auprès des bénévoles potentiels. Les agents du programme de visibilité peuvent les distribuer lors de foires de bénévolat ou d'autres activités. Elles sont disponibles en format papier et en ligne. Ce produit est disponible en 16 langues différentes.
- **Affiches** (aide gratuite pour vos impôts) : Ces affiches à remplir permettent aux bénévoles ou aux clients du PCBMI d'inscrire la date, l'heure et l'endroit de leur comptoir d'information fiscale. Les bénévoles et les organismes peuvent personnaliser les affiches (en ligne) et en imprimer des copies pour les distribuer dans toute leur communauté. Les personnes qui demandent de l'aide auprès du PCBMI peuvent remplir les renseignements relatifs à un comptoir d'information fiscale près de chez elles et garder l'affiche à titre de rappel lors de la période de production des déclarations. Elles sont disponibles en format papier et en ligne. Les affiches sont disponibles en 16 langues différentes.

Tous les produits sont examinés et approuvés chaque année par la Direction générale des affaires publiques afin d'en assurer l'exactitude et l'uniformité dans l'ensemble.

Sur son site Web, l'ARC offre aux organismes l'option de présenter une demande par voie électronique. L'ARC ajoutera maintenant le numéro de téléphone pour joindre la ligne d'aide du PCBMI ainsi que des instructions pour demander un rappel de la part d'un coordonnateur de l'ARC, au besoin.

L'ARC ajoutera également le lien « autoriser un représentant » sous la rubrique « Plus de sujets sur les particuliers » à la page Web « Coordonnées – Agence du revenu du Canada » du site canada.ca.

AUTRES RECOMMANDATIONS

Sommaire des recommandations

31. Explorer les façons d'encourager l'autonomie sans avoir recours à la technologie numérique. Par exemple, permettre aux membres de la famille ou à d'autres personnes d'utiliser le logiciel gratuit qui permet de produire 20 déclarations.
32. Lorsqu'un contribuable produit des déclarations de revenus pour plusieurs années d'imposition dans un seul envoi, commencer par traiter la déclaration la plus récente et amorcer le versement des prestations dès que possible en fonction des renseignements qui y sont fournis.
33. Utiliser le code indiquant qu'une déclaration de revenus a été préparée dans le cadre du PCBMI afin de procéder de façon proactive en fournissant de meilleurs services au contribuable et en accordant la priorité à certains services.

Réponse de l'ARC

[traduction]

Des changements sont en cours dans le système utilisé par les agents des services téléphoniques afin qu'il soit plus facile pour eux de déterminer qu'une déclaration précédente a été produite par l'intermédiaire du PCBMI. De plus, l'ARC modernise la gamme d'outils des agents des centres d'appels afin de mieux les outiller et de leur fournir des renseignements sur les comptoirs et les services du PCBMI.

De plus, l'ARC envisagera d'utiliser le code d'identification d'une déclaration de revenus comme ayant été préparée par l'intermédiaire du PCBMI en tant que méthode d'identification de la population vulnérable dans le cadre de son processus d'attribution des demandes d'allègement pour les contribuables. À l'heure actuelle, les demandes d'allègement pour les contribuables sont traitées selon le principe du premier entré, premier sorti. Toutefois, comme l'ARC applique une perspective d'amélioration continue à ses charges de travail, on pourrait établir l'ordre de priorité de certaines demandes des personnes les plus vulnérables.