

# Ombudsman des contribuables



**Comment l'ombudsman  
des contribuables  
peut-il vous aider?**

---

Indépendant + Objectif = Équitable



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada



# Table des matières

Comment l'ombudsman des contribuables peut-il vous aider ?	2
Qu'est-ce qu'une plainte liée au service ?	3
Faire respecter la Charte des droits du contribuable	4
Plaintes que nous ne pouvons pas examiner	4
Processus de plaintes liées au service	5
Soumettre une plainte	6
Conseils importants pour les contribuables	7
Ce que le Bureau de l'ombudsman des contribuables attend de la part du plaignant	7
À quoi s'attendre après que nous recevons votre plainte	8

# **Comment l'ombudsman des contribuables peut-il vous aider ?**

**Avez-vous interagi avec l'Agence du revenu du Canada (ARC)?**

**Payez-vous des impôts ?**

**Êtes-vous admissible à recevoir des prestations ?**

**Exploitez-vous une entreprise ?**

**Représentez-vous une personne, une entreprise, une société, une fiducie, un organisme de bienfaisance ou une autre entité juridique assujettie à l'impôt canadien ou admissible à recevoir une prestation ?**

Si c'est le cas, l'ombudsman des contribuables peut vous aider.

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) :

- offre un mécanisme objectif, indépendant et impartial pour résoudre les problèmes liés au service qui touchent l'ARC;
- assure la surveillance des services de l'ARC et accroît sa responsabilisation;
- examine les problèmes liés aux services de l'ARC touchant un grand nombre de personnes ou un segment de la population;
- aide, informe, conseille la ministre du Revenu national au sujet de toute question liée aux services qu'offre l'ARC aux contribuables et lui fait des recommandations;
- sensibilise la population au sujet du rôle de l'ombudsman des contribuables et des droits par la Charte des droits du contribuable.

## Qu'est-ce qu'une plainte liée au service ?

Il s'agit d'une plainte déposée auprès du BOC par des personnes qui estiment qu'elles n'ont pas reçu un service satisfaisant ou un traitement équitable de la part de l'ARC.

Cela peut inclure :

- recevoir des renseignements incomplets ou inexacts
- retards indus dans le traitement
- incapacité d'avoir accès à l'ARC par téléphone
- mauvais comportement d'un employé
- tous les documents pertinents ne sont pas pris en compte
- ne pas obtenir les raisons d'une décision
- des circonstances particulières ne sont pas prises en compte par l'ARC



## Faire respecter la Charte des droits du contribuable

Nous examinons les plaintes lorsque l'un ou l'autre des droits suivants liés au service, énoncés dans la Charte des droits du contribuable, n'a peut-être pas été respecté par l'ARC :

- **Article 5** : Le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.
- **Article 6** : Le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.
- **Article 9** : Le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication des constatations de l'ARC.
- **Article 10** : Le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.
- **Article 11** : Le droit de vous attendre à ce dont l'ARC rend compte.
- **Article 13** : Le droit de vous attendre à ce que l'ARC publie les normes de service et qu'elle en rende compte chaque année.
- **Article 14** : Le droit de vous attendre à ce que l'ARC vous mette en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.
- **Article 15** : Le droit d'être représenté par la personne de votre choix.

## Plaintes que nous ne pouvons pas examiner

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables ne peut pas examiner les questions qui ne relèvent pas du mandat de l'ombudsman des contribuables, y compris celles qui :

- ne sont pas liées au service;
- sont liées à une interprétation administrative par l'ARC d'une disposition énoncée dans la loi sur les programmes;
- sont des questions devant les tribunaux ou qui ont été traitées par ceux-ci;
- sont des questions qui datent d'avant le 21 février 2007.

Si vous n'êtes pas certain que nous pouvons examiner votre plainte, communiquez avec nous. Nous vous aiderons à déterminer si votre plainte s'inscrit dans le cadre de notre mandat ou nous vous aiderons à déterminer les mécanismes de règlement des plaintes appropriés.

## Processus de plaintes liées au service

Les plaintes liées au service sont mieux résolues dès les premières étapes. Suivez les trois étapes ci-dessous pour résoudre votre problème :

1. Essayez de résoudre le problème avec l'employé de l'ARC qui traite votre dossier. Si vous n'êtes pas satisfait, demandez à parler au superviseur de l'employé.
2. Si votre problème persiste, déposez une plainte auprès du Programme des plaintes liées au service de l'ARC en remplissant le Formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Allez à **[cra.gc.ca/formulaires](http://cra.gc.ca/formulaires)** ou appelez au **1-800-959-7383** (demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers) ou au **1-800-959-7775** (entreprises ou travailleurs autonomes).
3. Si votre problème lié au service n'a pas été résolu de façon satisfaisante après avoir suivi ces étapes, vous pouvez déposer une plainte auprès de notre bureau.

### Lorsqu'il y a des circonstances exceptionnelles, le BOC peut passer à l'examen direct de votre plainte avant que vous complétiez les étapes 1 et 2.

Voici des exemples de circonstances exceptionnelles :

- difficultés personnelles ou financières éprouvées en raison de votre problème lié au service;
- la plainte soulève un problème systémique;
- l'ombudsman juge que le temps nécessaire pour résoudre votre plainte au moyen du processus en trois étapes n'est pas raisonnable.

## Soumettre une plainte

Utilisez le formulaire de plainte dans ce guide, téléchargez-le en ligne ou envoyez-nous votre plainte directement en ligne à l'adresse **canada.ca/fr/ombudsman-contribuable**. Un représentant que vous autorisez peut déposer la plainte en votre nom.

Si vous soumettez votre plainte au moyen de notre formulaire en ligne, vous devez également remplir et signer le formulaire *Autorisation de divulguer*. Cela nous permettra d'accéder aux renseignements de l'ARC concernant votre plainte.

Envoyez votre formulaire dûment rempli ainsi que tout document à l'appui par télécopieur au **1-866-586-3855**, ou par la poste à l'adresse suivante :

**Bureau de l'ombudsman des contribuables**  
**Bureau 600-150, rue Slater**  
**Ottawa (Ontario) K1A 1K3**  
**Canada**

On déménage ! **En automne 2019**, vous pourrez nous rejoindre par la poste à l'adresse suivante :

**Bureau de l'ombudsman des contribuables**  
**Bureau 1000-171, rue Slater**  
**Ottawa (Ontario) K1P 5H7**  
**Canada**

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire de plainte ou si vous souhaitez discuter des détails d'un problème lié au service, communiquez avec nous au **1-866-586-3839** en semaine (sauf les jours fériés), de 8 h 15 à 16 h 30 (heure de l'Est).

Si vous êtes à Ottawa, vous pouvez également prendre les dispositions nécessaires pour nous visiter en personne.



## Conseils importants pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations

- Tenez un registre de vos interactions avec l'ARC, y compris les dates, les conversations et les lettres que vous envoyez à l'ARC et que vous recevez d'elle.
- Lorsque vous communiquez avec l'ARC par téléphone, vous avez le droit de connaître l'identité de la personne avec qui vous parlez. Nous vous suggérons de demander le prénom et le numéro d'identification de l'employé. Cela renforcera la responsabilisation de l'agent et vous aidera à repérer la source des renseignements si vous devez effectuer un suivi. Si l'agent refuse de fournir ces renseignements, demandez à parler à un superviseur. Conservez ces renseignements avec un compte rendu de votre conversation.
- Remplissez toutes les sections applicables du formulaire de plainte du BOC.
- Signez et datez la section 4 du formulaire « Consentement à divulguer des renseignements » pour autoriser l'échange de renseignements entre notre bureau et l'ARC aux fins d'examen de votre plainte.
- Si vous désignez un représentant pour agir en votre nom, fournissez les renseignements d'identification de votre représentant. Vous et votre représentant devez signer et dater le formulaire, dans la partie 5, « Autorisation d'un tiers ».

## Ce que le Bureau de l'ombudsman des contribuables attend de la part du plaignant

- Soyez informés de la façon dont le BOC peut vous aider et de ce qu'il ne peut pas faire. Dites au BOC ce que vous voulez obtenir en réponse à votre plainte. Par exemple, êtes-vous à la recherche d'excuses ou de mesures correctives à l'égard d'un service que vous avez reçu de l'ARC ?
- Fournissez des détails clairs, exacts et complets sur votre problème.

- Répondez aux demandes de renseignements ou de documents supplémentaires du BOC.
- Traiter les agents du BOC avec courtoisie – le langage agressif ou menaçant n'est pas toléré.

## À quoi s'attendre après que nous recevons votre plainte

### 1. Accusé de réception

Nous accuserons réception de votre plainte, qui sera attribuée à un agent. Nous vous fournirons un numéro de référence à utiliser si vous avez besoin de communiquer avec nous au sujet de votre dossier.

### 2. Examen préalable

Nous examinerons votre plainte pour déterminer si elle relève de notre mandat. Si oui, nous vérifierons si le programme des plaintes liées au service de l'ARC a eu l'occasion de régler votre plainte. Sinon, nous acheminerons votre plainte au programme des plaintes liées au service de l'ARC. Nous examinerons aussi votre plainte pour déterminer si elle contient des indications de circonstances exceptionnelles, y compris des difficultés personnelles ou financières. Si oui, nous pourrions outrepasser le programme des plaintes liées au service de l'ARC pour résoudre votre situation.

Si votre plainte ne relève pas de notre mandat, nous vous indiquerons pourquoi et nous vous dirigerons vers le secteur approprié de l'ARC, ou nous vous suggérerons où vous pourriez être en mesure d'obtenir de l'aide concernant votre problème.

### 3. Processus d'examen

Votre plainte peut être réglée par un agent d'accueil par l'intermédiaire de notre processus d'examen ou du Programme des plaintes liées au service de l'ARC. Si les problèmes liés au service n'ont pas été résolus par le Programme des plaintes liées au service de l'ARC ou si des circonstances exceptionnelles nous mènent à outrepasser le programme de l'ARC, le BOC peut effectuer un examen objectif et impartial de votre plainte en fonction des renseignements que nous obtenons de votre part et de l'ARC. Notre bureau déterminera

si l'ARC vous a traité de façon équitable et professionnelle, et si d'autres mesures sont nécessaires pour remédier à vos problèmes liés au service.

**L'agent d'examen vous tiendra au courant tout au long du processus, et peut également communiquer avec vous pour demander des précisions ou des renseignements supplémentaires liés à votre plainte afin de l'aider dans son évaluation.**

## **4. Résultat**

À la fin du processus d'examen, nous vous fournirons nos constatations. Si nous déterminons que l'ARC n'a pas réglé adéquatement vos problèmes liés au service, nous pouvons recommander à l'ARC de prendre des mesures correctives.

Les mesures correctives que le BOC peut demander à l'ARC de prendre comprennent entre autres :

- fournir des raisons supplémentaires à l'appui d'une décision
- corriger un malentendu, une omission ou une erreur
- examiner une décision en fonction de renseignements qui n'ont pas été pris en considération
- offrir des excuses
- modifier une politique ou une procédure
- modifier un système ou une application
- examiner ses normes de service
- organiser une rencontre avec vous
- vous fournir une personne-ressource qui s'occupera particulièrement de votre cas
- envisager une formation plus approfondie du personnel

Envoyez votre formulaire dûment rempli ainsi que tout document à l'appui par télécopieur au **1-866-586-3855**, ou par la poste à l'adresse suivante :

**Bureau de l'ombudsman des contribuables**  
**Bureau 1000-171, rue Slater**  
**Ottawa ON K1P 5H7**  
**Canada**

Vous pouvez obtenir ces formulaires de plainte en ligne à l'adresse **[canada.ca/fr/ombudsman-contribuables](http://canada.ca/fr/ombudsman-contribuables)** ou en composant le **1-866-586-3839**.