

Ombudsman des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Éliminer les obstacles au service



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables
600-150, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 1K3
Téléphone : 613-946-2310 | Numéro sans frais : 1-866-586-3839
Télécopieur : 613-941-6319 | Numéro sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2019

N° de cat. : Rv6F-PDF
ISSN : 1928-8719

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

TABLE

des matières

Charte des droits du contribuable	4
Message de l'ombudsman	6
Mandat	8
Mission	9
Vision	9
Nos principes directeurs	9
Obstacles au service – Au pied du mur	10
Écouter les gens que nous servons	11
Ce que nous avons entendu lors de campagnes de visibilité	12
Visibilité : les chiffres	14
Ce que nous avons entendu des plaignants	17
Plaintes et demandes de renseignements : les chiffres	17
Bâtir des ponts et restaurer les relations – travailler avec l'ARC pour régler les plaintes liées au service	20
Éliminer les obstacles : travail systémique du BOC	24
Demande d'amélioration des services	24
Examens systémiques	25
Avertissement formel	25
Les examens en cours	26
Recherche en cours	27
Suivi à l'égard des recommandations.	27
Brique par brique – Recommandation de changement	28
Mesurer notre rendement	30
Finance	32
Demande de financement supplémentaire	32
Sommaire des dépenses 2018-2019	33
Divulgence proactive	33
Communiquez avec nous	34

CHARTRE

des droits du contribuable

La Charte des droits du contribuable comporte 16 droits qui décrivent le traitement auquel les contribuables peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). La Charte définit aussi l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises. L'ombudsman des contribuables a comme mandat d'assurer spécifiquement le respect des droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15.

Un « contribuable » est toute personne qui interagit avec l'ARC, incluant les particuliers, les entreprises, les sociétés, les organismes de bienfaisance, les fiducies, les successions, les personnes qui paient des impôts ou les personnes exonérées d'impôts, les personnes admissibles à recevoir un montant à titre de prestation ou à recevoir un service de l'ARC, ainsi que leurs représentants.

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 de nos [l'ARC] constatations.**

10. **Vous avez le droit que nous [l'ARC] tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.**

11. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] rendions compte.**

12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.

13. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.**

14. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.**

15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.

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

ENGAGEMENTS ENVERS LES PETITES ENTREPRISES

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal de façon à réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.



MESSAGE

de l'ombudsman

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur les travaux exécutés par mon bureau au cours de l'exercice 2018-2019 (du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019). Au moment où je rédige ce message, la quatrième année de mon mandat de cinq ans tire à sa fin. Les années ont filé très vite et je sais qu'il me reste peu de temps.

Nous avons accompli de grandes choses durant ces quatre années. Nous avons apporté des changements positifs aux services fournis par l'ARC et avons accru la sensibilisation à l'égard des droits des contribuables et des services offerts par mon bureau. Cependant, il y a encore beaucoup à faire.

En tant qu'ombudsman des contribuables, j'offre un autre point de vue sur les enjeux soulevés et je trouve des façons novatrices de les résoudre. Au cours de l'exercice 2018-2019, j'ai continué à organiser des réunions proactives avec les gestionnaires, les directions générales et les comités de l'ARC, à assister à ces réunions et à participer à des activités de visibilité dans différentes régions au Canada et à l'étranger. Ces deux types de rencontres sont des éléments importants de mon mandat puisqu'ils aident à bâtir et à améliorer les relations avec les divers intervenants.

Ces activités sont essentielles pour rester au courant des enjeux qui touchent les gens dans leurs interactions avec l'ARC et fournissent de précieux renseignements sur l'équité des

services reçus. Elles nous fournissent, à mes employés et à moi-même, une meilleure compréhension et une vision plus globale par rapport aux réalités auxquelles de nombreuses personnes sont confrontées, ce qui nous permet d'être plus efficaces dans nos efforts visant à éliminer les obstacles au service. Je crois que ces interactions avec les gens sont ce que j'aime le plus de mon rôle. Que je discute avec des contribuables, des bénéficiaires de prestations, des fiscalistes, des groupes communautaires, la ministre du Revenu national ou l'ARC, je mise toujours sur l'établissement de communications ouvertes et d'une collaboration active afin d'atteindre notre objectif commun de fournir et de recevoir le meilleur service possible.

FONDEMENTS DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Pour améliorer les services de l'ARC, il faut éliminer les obstacles qui nuisent à l'amélioration de ses services, et ce, à de nombreux égards. Nous accomplissons cela en établissant des relations, en comblant les lacunes, en favorisant la bonne entente, en prenant part à un dialogue ouvert et actif, et en traitant les gens de façon équitable.

Comme je le dis souvent, la personne touchée est le facteur permettant de déterminer si les services fournis par l'ARC répondent à un besoin ou créent plutôt un problème. Il est important que l'ARC s'efforce d'améliorer ses services en se penchant, dans le cadre

de la planification et de l'exécution de ses programmes, sur la façon dont ses services sont reçus et sur les difficultés rencontrées par les utilisateurs lorsqu'ils tentent d'y accéder.

Il est très important de recueillir des plaintes individuelles, non seulement pour que nous puissions résoudre ces enjeux, mais aussi pour que nous puissions mieux comprendre la cause sous-jacente des enjeux systémiques. On me parle souvent directement de certains enjeux qui ne sont pas abordés dans les plaintes qui sont déposées auprès de mon bureau. Il arrive fréquemment que ces enjeux soient le fruit d'enjeux systémiques. Le dépôt d'une plainte précise nous permet de mieux cerner l'enjeu ainsi que de comprendre les circonstances particulières et l'incidence de l'enjeu. Le règlement d'enjeux systémiques dépend de l'élimination des obstacles à la prestation de services qui peuvent avoir des répercussions sur un grand nombre de personnes. Le fait de savoir quelle incidence cet enjeu a sur les particuliers nous permet de mieux comprendre la situation et de recommander les changements les plus adaptés possible.

Comme je l'ai mentionné dans mon dernier rapport intitulé *Avertissement formel*, les silos d'information de l'ARC entraînent un manque de compréhension chez les contribuables et les bénéficiaires de prestations, ainsi qu'au sein de l'ARC. La situation crée de la confusion et de la frustration. Grâce aux plaintes reçues, à la collaboration et aux activités de visibilité, nous sommes bien placés pour apporter des changements, éliminer les obstacles au service et combler les lacunes en matière d'accès, de compréhension et de communication.

EN TERMINANT

Je crois que pour recevoir un traitement juste et équitable de la part de l'ARC, nous devons favoriser le changement et nous efforcer d'offrir des services faciles d'accès. À ce titre, j'ai consacré beaucoup de temps, en tant qu'ombudsman des contribuables, à l'éducation, à la facilitation et à l'examen des enjeux fiscaux liés au service en vue d'éliminer les obstacles liés aux services offerts par l'ARC. Je remercie les employés de mon bureau pour leur soutien, leur dévouement et leur engagement à l'égard du service.



Sherra Profit
Ombudsman des contribuables

QUI SERVONS-NOUS?

Toute personne qui interagit avec l'ARC, incluant les particuliers, les entreprises, les sociétés, les organismes de bienfaisance, les fiducies, les successions, les personnes qui paient des impôts ou les personnes exonérées d'impôts, les personnes admissibles à recevoir un montant à titre de prestation ou à recevoir un service de l'ARC, ainsi que leurs représentants.

DE QUI RELEVONS-NOUS?

L'ombudsman relève de la ministre du Revenu national et doit rendre compte au Parlement du Canada dans le cadre de son rapport annuel. L'ombudsman conseille la ministre sur toute question relative aux services offerts par l'ARC, et formule des recommandations en vue d'améliorer le service de l'ARC ou de corriger les enjeux liés aux services.

MANDAT

L'ombudsman des contribuables a comme mandat d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national (la ministre) sur toute question relative aux services qu'offre l'ARC aux contribuables.

L'ombudsman des contribuables remplit ce mandat en sensibilisant la population et en défendant les droits en matière de service des contribuables, ainsi qu'en facilitant la résolution d'enjeux liés au service de l'ARC. Avec l'aide des membres de son bureau, l'ombudsman travaille en vue de renforcer la responsabilisation de l'ARC et d'améliorer le service et le traitement qu'elle offre aux contribuables au moyen d'examen indépendants et objectifs des plaintes liées au service et d'enjeux systémiques.

ÉDUCATION

À propos des droits des gens lorsqu'ils traitent avec l'ARC. À propos de nos services.

FACILITATION

Accès aux mécanismes de l'ARC. Interaction avec l'ARC.

EXAMEN

Plaintes envers le service fourni par l'ARC. Problèmes de service systémiques.

PRODUCTION DE CHANGEMENTS

Fournir de la rétroaction et des recommandations à l'ARC et à la ministre à propos des problèmes liés au service afin d'améliorer le service de l'ARC.

Mission

La mission du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) est d'accroître la sensibilisation à l'égard de ses services et des droits des contribuables, d'amener l'ARC à améliorer les services qu'elle offre, d'accroître la responsabilisation de l'organisation et d'offrir aux contribuables un service indépendant, équitable et digne de confiance en ce qui a trait à la résolution de leurs plaintes liées au service fourni par l'ARC.

Vision

Nous entendons garantir que l'ARC offre un traitement équitable et un service professionnel lors de chaque interaction avec les contribuables, afin d'aider l'organisation à améliorer les services qu'elle offre et à préserver la réputation d'équité, de professionnalisme et d'efficacité du BOC.

Nos principes directeurs

L'ombudsman des contribuables travaille en vue de s'acquitter de sa mission et d'atteindre son objectif en respectant quatre principes directeurs :

Indépendance

L'ombudsman exerce ses activités sans lien de dépendance avec l'ARC.

Objectivité

L'ombudsman tient compte de la position et du point de vue du plaignant et de l'ARC lorsqu'il examine une plainte ou un enjeu.

Équité

L'ombudsman agit avec justice et équité.

Confidentialité

L'ombudsman assure la confidentialité de toutes les communications qu'elle a avec les personnes qui cherchent à obtenir de l'aide et ne divulgue aucune de ces communications à moins d'en avoir obtenu l'autorisation.



Source : Deloitte Insights | deloitte.com/insights

Cette image démontre l'équité et l'objectif du BOC : Égalité – Équité – Suppression des barrières systémiques.

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.

ÉLIMINER LES OBSTACLES AU SERVICE – Au pied du mur

Mon bureau entend le témoignage de gens qui disent vivre ou avoir vécu des interactions avec l'ARC dans le cadre desquelles ils ont senti que leurs droits étaient lésés, ce qui indique l'existence d'obstacles au service. Nous favorisons l'établissement d'un dialogue ouvert et respectueux qui tient compte des circonstances individuelles et fournit du soutien aux plaignants afin de les aider à s'y retrouver dans le système en vue d'assurer un accès équitable pour tous. Les obstacles au service, à l'accès et au traitement équitable soulevés par les personnes qui communiquent avec nous sont de nature diverse.

Nous avons entendu parler de nombreux enjeux qui se posent entre les contribuables et les bénéficiaires de prestations et les services auxquels ils ont droit, notamment les suivants :



Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.

ÉCOUTER

les gens que nous servons

Lors des activités de visibilité et de mobilisation, des réunions et des conférences menées cette année dans l'ensemble du Canada et à l'échelle internationale, j'ai eu l'occasion de parler à un grand nombre de particuliers, de représentants, de dirigeants communautaires, d'experts, de professionnels, d'employés de l'ARC et d'autres personnes qui jouent un rôle dans le cadre du régime d'impôts et de prestations du Canada ou qui sont touchés par celui-ci, ainsi que de recueillir les commentaires de ces gens.



« C'était formidable d'engager les volontaires dans une discussion avec l'ARC et le bureau de l'ombudsman. Je suis convaincu que les discussions qui ont eu lieu contribueront à renforcer les services fiscaux et à aider les personnes dans le besoin! »

– Hôte de la clinique PCBMI – Sudbury

Ce que nous avons entendu lors de campagnes de visibilité

Il est essentiel d'établir une communication bidirectionnelle avec un public diversifié pour comprendre les enjeux auxquels se heurtent les contribuables et les bénéficiaires de prestations, qui orientent le travail du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC). Le BOC s'engage à continuer de créer des occasions de rencontrer des personnes et des groupes un peu partout au pays afin d'obtenir une rétroaction directe sur les questions fiscales liées au service et d'échanger des renseignements sur les droits en matière de service et les ressources auxquelles les gens peuvent avoir recours lorsqu'ils sont confrontés aux problèmes qui se posent au sein de l'ARC. Voici quelques points saillants des engagements pris par l'ombudsman cette année.

PARLER DU PCBMI À SUDBURY (ONTARIO)

Des membres de l'équipe et moi-même avons rencontré Centraide et les bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) afin de mieux comprendre les besoins des personnes qu'ils servent. Cette année, j'ai reçu beaucoup de commentaires sur le PCBMI provenant de nombreuses organisations et j'ai régulièrement formulé des recommandations formelles et informelles, à l'intention de l'ARC et de la ministre du Revenu national, quant aux façons d'améliorer l'efficacité du programme pour les populations à faible revenu. Par exemple, j'ai suggéré que l'ARC et les entreprises de télécommunications explorent la possibilité d'établir des partenariats pour faciliter la mise en place du réseau Wi-Fi aux comptoirs du PCBMI. Cela serait particulièrement utile dans



M^{me} Sherra Profit et le personnel du BOC lors d'une rencontre de visibilité avec Yvan Bouchard, directeur du BSF de Sudbury.

le Nord, où la connectivité est un obstacle majeur à l'accès aux services de l'ARC. Il est particulièrement important de veiller à ce que le programme s'adapte continuellement pour répondre aux besoins des personnes qui ont recours à ses services, ainsi qu'aux besoins des partenaires communautaires qui planifient et tiennent les comptoirs d'information fiscale, recrutent et forment les bénévoles et ont une connaissance directe des communautés qu'ils servent, puisque l'ARC prévoit d'entreprendre un élargissement du programme grâce au financement fédéral accru qu'elle a reçu dans le cadre du budget 2018¹. Je publierai un rapport sur le PCBMI au cours du prochain exercice, dans le cadre duquel je présenterai les résultats des vastes consultations que j'ai tenues avec les groupes communautaires qui participent au programme ainsi que les recommandations qui ont été formulées à l'intention de l'ARC pour que des améliorations soient apportées en lien avec les enjeux suivants : obstacles qui nuisent à l'accès aux services, portée, durée et ressourcement du programme, appui des bénévoles et des organisations partenaires afin de prévenir l'épuisement, nécessité d'offrir une meilleure formation pour offrir un meilleur service, et visibilité du programme et compréhension de celui-ci par le public grâce à l'amélioration de la communication.



Cambridge Bay, NU, Visibilité 2019

DIFFICULTÉS LIÉES AUX DÉDUCTIONS POUR LES HABITANTS DE RÉGIONS ÉLOIGNÉES RESENTIES À CAMBRIDGE BAY (NUNAVUT)

Lors du 20^e salon professionnel de Kitikmeot, qui s'est tenu à Cambridge Bay (Nunavut), j'ai présenté aux délégués et rencontré des particuliers, des étudiants et des représentants du gouvernement et du secteur des entreprises afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les habitants de régions éloignées lorsqu'ils font affaire avec l'ARC. Cette brève immersion dans la communauté a représenté pour moi une occasion extraordinaire d'en apprendre plus sur les obstacles auxquels sont confrontés les résidents du Nord. Les difficultés associées à la réclamation de la déduction pour les habitants de régions éloignées ont été soulevées par toutes les personnes avec lesquelles j'ai discuté. J'ai communiqué rapidement à l'ARC et à la ministre du Revenu national les commentaires que j'entends sur ces questions et j'ai suggéré à l'ARC de consulter les résidents du Nord pour régler les enjeux avec lesquels ils doivent composer au moment de demander la déduction pour les habitants de régions éloignées et de prouver leur admissibilité à cette prestation. L'ARC a récemment publié un document de consultation réglementaire exposant en détail la proposition de simplifier l'exigence relative aux billets d'avion aller-retour les plus économiques et les Canadiens pourront donner leurs impressions sur les changements

proposés lorsque ceux-ci seront publiés dans la Gazette du Canada. J'ai déjà donné mes premiers commentaires sur les changements recommandés. Mes commentaires, qui saluent la souplesse des changements proposés, abordent également le risque de confusion lié à la terminologie proposée, les éventuelles difficultés associées à l'accroissement de l'ambiguïté des règlements entourant le concept de « caractère raisonnable », ainsi que l'absence de lignes directrices pour faciliter l'interprétation des changements proposés.

APPORTER LA CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE

J'ai participé à plusieurs conférences internationales afin d'établir un dialogue avec mes homologues d'autres administrations et d'en apprendre plus sur la façon dont sont traités les droits des contribuables dans les autres pays. Lors de la 3^e Conférence internationale annuelle sur les droits des contribuables qui s'est tenue à Amsterdam, aux Pays-Bas, j'ai participé à un sondage international mené par l'Observatory on the Protection of Taxpayer Rights. L'objectif de cette recherche est de définir les normes minimales, les pratiques exemplaires et les principes devant être respectés pour assurer la protection efficace des droits des contribuables, permettre la surveillance et accroître la sensibilisation du public à l'égard du lien qui existe entre l'imposition et les droits de la personne². La participation à ces dialogues internationaux permet d'illustrer la force que détient le Canada dans le domaine des droits des contribuables, ainsi que d'engager une réflexion sur les pratiques exemplaires à adopter dans certains secteurs ciblés où notre mode d'administration de l'impôt pourrait être amélioré. Ma réponse a été publiée sur le site Web du International Bureau of Fiscal Documentation.

2 International Bureau of Fiscal Documentation en ligne, ibfd.org/Academic/Observatory-Protection-Taxpayers-Rights.

VISIBILITÉ

les chiffres

La visibilité est au cœur de mon mandat en tant qu'ombudsman des contribuables du Canada, ce qui me permet de demeurer à l'avant-garde des enjeux touchant les contribuables et les bénéficiaires de prestations.

DES MEMBRES DE MON BUREAU ET MOI-MÊME AVONS ASSISTÉ ET PRÉSENTÉ À DE NOMBREUX ÉVÈNEMENTS DE VISIBILITÉ :



tenu un kiosque
lors de **8** salons
professionnels



a pris la parole lors
de **4** conférences ou
salons et a dirigé
4 séances de
discussion ouverte



rencontré
10 organismes
communautaires



rencontré **5** groupes
de fiscalistes



rencontré **4** groupes
d'étudiants de
niveau secondaire et
postsecondaire



à donné
13 présentations
devant le Conseil
de direction et les
employés de l'ARC
(Administration centrale
et bureaux régionaux)



rencontré **5** bureaux
gouvernementaux et
d'ombudsman



rencontré
5 représentants élus
(fédéraux, provinciaux
et municipaux)



Activités de visibilité menées en 2018-2019

« J'ai beaucoup appris lors de la session, je suis donc ravi d'avoir assisté à la soirée. »

– Consultant en gestion financière, Timmins.



Sherra Profit rencontrant des volontaires à une clinique du PCBMI

Le bureau a également exploré de nouvelles manières de joindre un plus grand nombre de groupes et de personnes. En 2018-2019, l'adoption d'une approche plus stratégique visant à accroître la visibilité sur les médias sociaux a donné lieu à une augmentation de la consultation du fil Twitter du BOC. En effet, le taux de consultation du fil Twitter du BOC a augmenté de façon exponentielle, tout comme le nombre total d'abonnés et le nombre d'impressions partagées au moyen de la messagerie en ligne.

@BOC_Canada

#DroitsdImpotsCAN



GAZOUILLIS

171



ABONNÉS

282



IMPRESSIONS

46,5k



**GAZOUILLIS
PARTAGÉS**

75



**GAZOUILLIS
AIMÉS**

29

Statistiques pour le compte Twitter

« ... l'un des articles [de la Charte des droits du contribuable] que nous utilisons le plus ou recevons le plus de plaintes, est le manque de rapidité »

– Sherra Profit, CPAC

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU des plaignants

Les plaintes et les demandes de renseignements généraux reçues par le bureau sont continuellement surveillées afin de cerner les tendances qui s'y rapportent. Je produis un rapport trimestriel à l'intention de la ministre du Revenu national pour l'informer des enjeux et des préoccupations soulevées par les plaignants et pour déterminer les enjeux pouvant nécessiter un examen d'un point de vue systémique.

Les enjeux les plus fréquemment soulevés dans les plaintes liées au service et dans les appels acheminés à notre service de demandes de renseignements généraux étaient les suivants :

- Délais dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations (T1)
- Délais dans le traitement des demandes de redressement T1
- Informations non claires et incohérentes fournies par les agents de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers
- Manque d'équité dans le processus de recouvrement des dettes pour les déclarations T1

Mon bureau a agi et continue d'agir, en utilisant les divers outils qui sont à sa disposition, de façon à résoudre les enjeux de tendance au niveau systémique.

Plaintes et demandes de renseignements : les chiffres

Le nombre de plaintes reçues est demeuré stable par rapport à celui de l'exercice précédent. Au total, 1 920 plaintes ont été reçues en 2018-2019. Le bureau a traité 1 971 plaintes, aidant ainsi à rencontrer la demande de la ministre et notre objectif de réduire l'arriéré de dossiers de plaintes ouverts.

À quelques exceptions près, comme les plaintes qui exigent la prise de mesures immédiates en raison de circonstances impérieuses ou qui indiquent un enjeu systémique plus grave, le processus de traitement des plaintes liées au service comporte trois étapes. Avant de commencer à examiner une situation, nous nous assurons que le plaignant a tenté de régler la plainte à l'échelon le plus bas possible, d'abord en parlant avec l'employé de l'ARC qui s'occupe de son dossier ou avec son superviseur, puis en déposant une plainte auprès du programme des plaintes liées au service de l'ARC. Nous avons renvoyé un total de 737 plaintes au programme des plaintes liées au service de l'ARC cette année.

Plaintes et demandes de renseignements : les chiffres

Bien que le nombre de plaintes reçues soit demeuré stable, le nombre d'enjeux ciblés dans ces plaintes a augmenté de 88 %. Cette augmentation est principalement attribuable à la diligence accrue dont ont fait preuve nos agents d'accueil et nos agents d'examen lors de la détection et du suivi de tous les enjeux soulevés dans les plaintes, afin de garantir le règlement complet des plaintes et un suivi plus exact des tendances relatives aux enjeux ciblés.

Le volume d'appels reçus par mon bureau a diminué. Nous avons répondu à 1 922 demandes de renseignements généraux par téléphone, ce qui représente une diminution de 33 % par rapport à 2017-2018. Le pourcentage d'appels qui n'étaient pas liés à notre mandat a également diminué légèrement au cours de cette période. Grâce à nos efforts de visibilité continus, à l'amélioration de notre contenu Web et à l'augmentation de notre présence sur les médias sociaux, ceux qui veulent en apprendre davantage sur le mandat du BOC et sur la façon dont nous pouvons fournir de l'aide semblent utiliser davantage les options de libre-service.

L'équipe du BOC fournit un service précieux à chaque étape de notre processus de plainte. Ces services sont variés et comprennent :

- expliquer le processus de plainte
- fournir des conseils et de l'orientation
- faciliter l'accès au processus de résolution des plaintes de l'ARC afin d'assurer une résolution au plus bas niveau
- faciliter l'accès à d'autres mécanismes de résolution des plaintes lorsque la question ne relève pas de notre mandat
- demander à l'ARC de prendre des mesures urgentes pour les plaignants dans le besoin
- s'entretenir régulièrement avec les plaignants tout au long du processus d'examen pour les tenir informés
- obtenir des informations auprès de l'ARC pour des plaignants qui ne peuvent y accéder par leurs propres moyens
- recommander à l'ARC de prendre une mesure particulière pour résoudre un enjeu
- fournir aux plaignants une oreille non critique pour faire part de leurs préoccupations et de leurs enjeux

« Merci pour votre soutien et votre intérêt pour ma situation. Je suis très fier des instituts canadiens tels que le vôtre, BOC. »

– Contribuable

**OUVERTS**

1 920 dossiers

**ENJEUX CERNÉS**4 742 dans les
plaintes reçues10 %
90 %

hors mandat

notre mandat

FERMÉS

1 971 dossiers

RÉFÉRÉ

737 plaintes transmises au programme des plaintes liées au service de l'ARC

325 plaintes liées au service avec des circonstances extraordinaires³
transmises à l'ARC aux fins de mesures urgentes**ACHEVÉS**

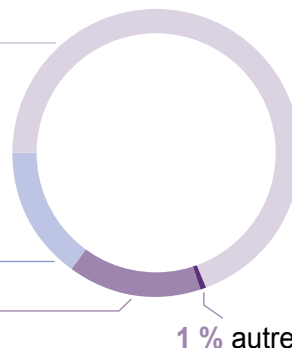
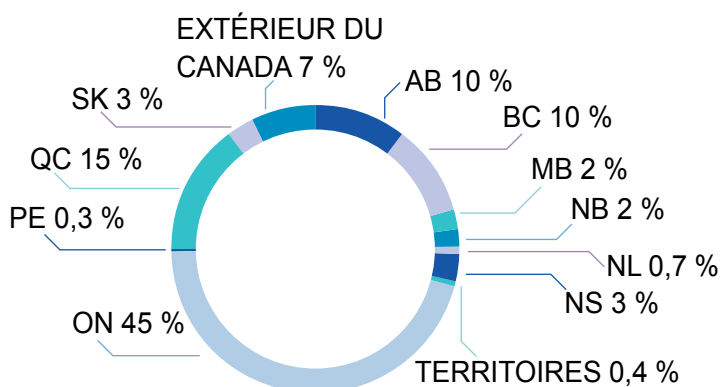
197 examens

dans au moins **59 %**
des dossiers examinés,
le BOC a constaté
qu'un ou plusieurs droits
de service du plaignant
n'étaient pas respectés.

**PLAINTES**

1 920 reçues

70 % formulaire de plainte
électronique sur notre
site Web

15 % courrier**14 %** télécopieur**1 %** autre**MÉTHODE DE
SOUSSION****RÉPARTITION DES
DOSSIERS DE
PLAINTÉ**par province
et territoire

3 Le [décret en conseil](#) stipule que l'ombudsman peut examiner une demande sans attendre les résultats d'un autre mécanisme de recours s'il y a des circonstances extraordinaires. Les circonstances extraordinaires peuvent notamment être liées à des difficultés financières, à d'autres difficultés et à la rapidité de la résolution des différends, et elles font partie d'un enjeu systémique.

BÂTIR DES PONTS ET RESTAURER LES RELATIONS – travailler avec l'ARC pour régler les plaintes liées au service

En tant qu'ombudsman, mon rôle n'est pas de défendre les intérêts du plaignant ni de défendre l'ARC. Je travaille à réduire le déséquilibre de pouvoir entre les deux. J'examine les enjeux liés aux services de ma propre initiative, dès la réception d'une plainte, ou à la demande de la ministre. Mon bureau et moi disposons d'un certain nombre d'outils officiels pour régler les enjeux et améliorer le service, comme les demandes d'actions urgentes et non urgentes, les demandes de renseignements, les demandes d'amélioration des services, et les recommandations de changement dans le cadre des examens systémiques. La portée et la nature des enjeux soulevés dictent la façon dont nous travaillons pour améliorer la situation des personnes touchées, et les outils que nous utilisons pour effectuer le changement.

Mon bureau exerce ses activités de façon indépendante, sans lien de dépendance avec l'ARC. Avec le consentement, l'ARC nous accorde accès aux renseignements des plaignants afin de procéder à un examen impartial. Nous sollicitons régulièrement

des informations et des mises à jour sur les programmes et services de l'ARC, et fournissons régulièrement des commentaires à l'ARC. Les demandes d'informations et de mises à jour sont effectuées par l'intermédiaire du Bureau de liaison avec l'ombudsman (BLO), au sein de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration. Le BLO est le point de contact désigné de l'ARC pour notre bureau, chargé de s'assurer que nous avons accès aux informations pertinentes provenant de tous les secteurs de l'ARC.

Le diagramme ci-dessous illustre les liens hiérarchiques et le protocole d'échange de renseignements établi par l'ARC pour régir ses interactions avec mon bureau.

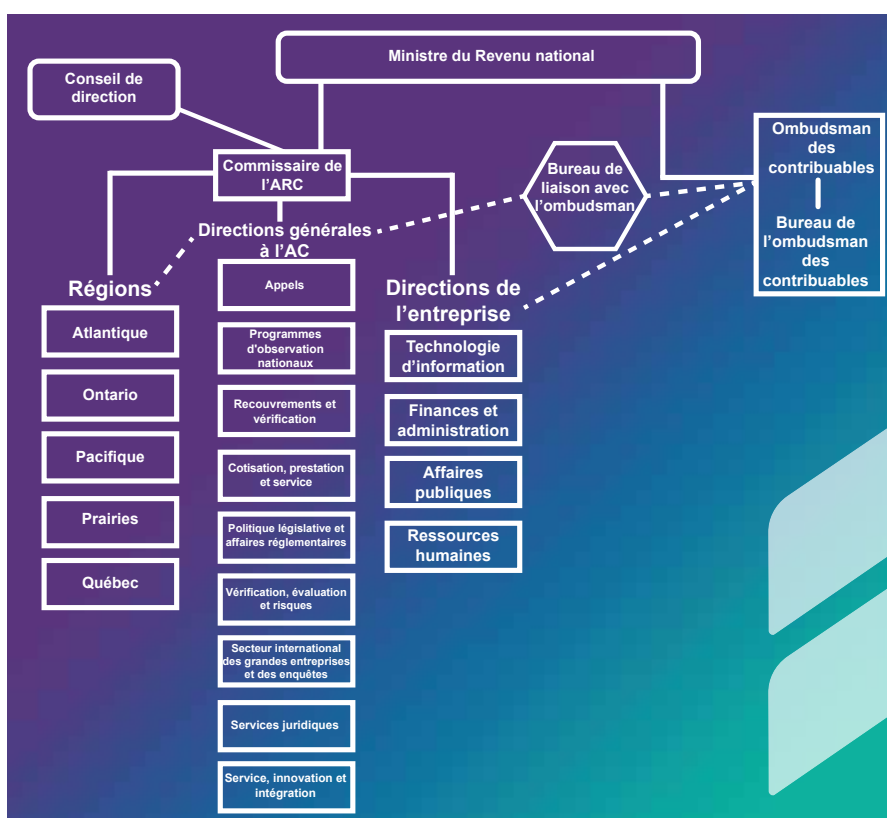
Mon bureau peut présenter une demande de renseignements à l'ARC afin de nous fournir des renseignements et des documents pertinents pour notre examen ou pour les fournir au plaignant. On peut également demander la résolution d'une plainte au moyen d'une demande d'action recommandant à l'ARC

de prendre des mesures précises que nous jugeons nécessaires. Ces demandes sont formulées par nos agents d'examen et sont envoyées à l'ARC par l'intermédiaire du BLO.

À la fin de l'examen d'une plainte, mon bureau transmet les constatations de l'examen à l'ARC et au plaignant. Voici des exemples de mesures que nous pourrions demander à l'ARC pour régler les plaintes individuelles :

- 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;
- présenter des excuses;
- modifier une politique ou une procédure;
- modifier un système ou une application;
- examiner ses normes de service;
- organiser une réunion avec un plaignant;
- fournir une personne-ressource désignée;
- envisager une formation plus approfondie du personnel.



LÉGENDE :

Relations de travail

Structures hiérarchiques

Travailler avec l'ARC pour régler les plaintes liées au service



Les sommaires de cas suivants démontrent la façon dont nous travaillons avec l'ARC pour régler les plaintes de manière impartiale.

CHERCHER DES RAISONS

Un contribuable qui n'était pas un résident du Canada a produit sa déclaration de revenus avec un choix spécial, et il croyait que l'impôt sur le revenu prélevé à la source qu'il avait payé lui serait remboursé pour cette année d'imposition en raison de son statut de non-résident. Le remboursement reçu de l'ARC ne correspondait pas au montant attendu. Le contribuable a communiqué avec l'ARC, et fut avisé que l'ARC avait procédé à une évaluation fondée sur les résultats d'un calcul hypothétique tenant compte de la situation du contribuable, telle que connue par l'ARC. Selon l'ARC, ce processus a donné lieu au résultat le plus avantageux pour le contribuable. Toutefois, aucun renseignement n'a été fourni au contribuable pour lui permettre de comprendre et d'évaluer les décisions prises par l'ARC. Le contribuable a déposé une plainte liée au service auprès de l'ARC afin d'obtenir les calculs exacts qui ont été utilisés pour rendre la

décision. Toutefois, après plusieurs tentatives infructueuses d'obtenir les renseignements, le contribuable s'est adressé à mon bureau. Mon bureau a utilisé l'outil de demande de renseignements pour obtenir les calculs exacts utilisés pour calculer la cotisation et l'ARC a contacté le contribuable pour lui expliquer les raisons de sa décision à la suite de notre demande d'action.

MANQUE DE TEMPS

Un contribuable qui était tenu de fournir des copies des avis de cotisation de l'année précédente à la Cour de la famille a tenté sans succès de joindre la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC afin de mettre à jour ses renseignements personnels et de demander les avis. Après des semaines de tentatives infructueuses à communiquer par téléphone avec un représentant de l'ARC, le contribuable a déposé une plainte avec mon bureau. Son besoin en



matière de documentation était devenu urgent. L'omission de fournir les avis aurait entraîné des conséquences juridiques négatives et des frais pour le contribuable. Mon bureau a envoyé une demande d'action urgente à l'ARC et un agent de l'ARC a communiqué avec le contribuable le jour suivant. Le contribuable a été en mesure de mettre à jour son adresse et de demander les documents requis. Quelques jours plus tard, une lettre et les documents demandés ont été envoyés au contribuable.

CORRIGER LES ERREURS

Un contribuable a reçu un avis de nouvelle cotisation réclamant le versement de la taxe de vente harmonisée (TVH) à payer pour les périodes de déclaration de 2010 et 2011, en plus des pénalités et des intérêts. Le contribuable a déclaré qu'en 2014, il a produit et payé les montants de la TVH dus et qu'il a demandé un allègement des pénalités et des intérêts, qui a été accordé le 5 avril 2016. À notre demande, le contribuable a fourni une copie de la lettre datant du 5 avril 2016, ainsi que la preuve des paiements. Nous avons demandé des renseignements à l'ARC. Dans le cadre de notre examen, nous avons constaté que l'ARC avait reçu les déclarations en 2014, mais ne les avait pas traitées à temps; en raison du retard dans le traitement, le paiement

du contribuable n'a pas été appliqué en temps opportun, et l'ajustement pour annuler les pénalités et les intérêts ne pouvait être traité en temps opportun. Par conséquent, l'ARC a intenté une action en justice pour recouvrer une dette qui n'aurait pas existé si elle avait traité les déclarations et appliqué le paiement à la réception. Mon bureau a demandé à l'ARC de régler les enjeux soulevés concernant les déclarations, les paiements et la demande d'allègement des pénalités et des intérêts du contribuable. À la suite de notre examen et de notre demande d'action, l'ARC a examiné le compte du contribuable, a confirmé que les paiements avaient été mal appliqués et a confirmé que l'examen initial du programme d'allègement pour les contribuables de l'ARC n'avait pas traité les intérêts sur acomptes provisionnels. L'ARC a effectué un autre examen et annulé les intérêts sur acomptes provisionnels, ce qui a laissé un crédit au compte du contribuable pour cette période. Nous avons demandé à l'ARC de présenter ses excuses et d'expliquer ses actions. L'ARC a envoyé au contribuable une lettre de regret dans laquelle elle expliquait les erreurs qu'elle avait commises et les mesures prises pour corriger son compte.

« [L'ARC doit] examiner comment ces décisions sont prises pour s'assurer qu'elles ne sont pas arbitrairement prises. »

– *Sherra Profit, CPAC*



ÉLIMINER LES OBSTACLES :

travail systémique du BOC

En plus de traiter les plaintes individuelles, nous cherchons à améliorer systématiquement les services de l'ARC en supprimant les obstacles au service et en réglant les enjeux sous-jacents aux plaintes des particuliers. Nous cherchons à cerner les enjeux liés au service de l'ARC qui pourraient avoir une incidence négative sur un segment précis de la population ou un grand nombre de personnes. Pour ce faire, nous évaluons continuellement les demandes de renseignements que nous recevons, les plaintes déposées auprès de notre bureau, les commentaires que nous recevons dans le cadre des activités de visibilité, les enjeux soulevés dans l'environnement public comme dans les médias, les médias sociaux et le Parlement. Lorsqu'un enjeu est cerné, nous pouvons mener des recherches plus approfondies, puis lancer un examen systémique, faire une demande d'amélioration du service ou porter de façon informelle les questions soulevées à l'attention de la ministre et de la direction de l'ARC.

Demande d'amélioration des services

Les progrès sont impossibles sans innovation. L'an dernier, le bureau a élaboré un nouvel outil méthodologique, le processus de demande d'amélioration des services, qui me permet de soulever des enjeux auprès de l'ARC qui touchent un segment précis de la population ou un grand nombre de personnes, et de suggérer des façons d'améliorer ses services sans effectuer un examen systémique complet.

Cette année, grâce au processus de demande d'amélioration des services, l'ARC a mis à jour ses procédures de rappel de supervision afin d'indiquer de façon claire que les employés des diverses lignes de demandes de renseignements doivent laisser leur numéro de téléphone direct, et non le numéro sans frais général de l'ARC, dans les messages vocaux lorsqu'ils rappellent une personne. Nous avons reçu des plaintes de contribuables frustrés par le fait qu'il est

« Il ne suffit pas que l'ARC fournisse des informations compréhensibles; elle doit fournir des informations qui ne peuvent pas être mal comprises. »

– Sherra Profit, CPAC

impossible de joindre la personne qui a laissé un message vocal et qu'il fallait redémarrer le processus parfois fastidieux et frustrant de communiquer avec un agent de première ligne, réexpliquer son problème et reprendre le processus de transmission aux échelons supérieurs par l'intermédiaire de la ligne téléphonique sans frais.

Au moyen d'une demande d'amélioration des services, mon bureau a suggéré à l'ARC d'améliorer la clarté des renseignements disponibles sur les processus qui sont offerts en ligne pour déposer des plaintes liées au service et des rapports sur l'inconduite des employés, et de faire en sorte que la présentation de ces plaintes soit plus conviviale. Plus il est facile de déposer une plainte, plus les gens seront susceptibles d'utiliser ces mécanismes et, par conséquent, d'améliorer le service offert par l'ARC.

Dans une autre demande d'amélioration des services, nous avons demandé à l'ARC d'apporter les modifications nécessaires au *Guide général d'impôt et de prestations* afin de fournir une définition claire et exacte des « biens étrangers déterminés », en définissant notamment ce qui constitue et ne constitue pas un « bien étranger déterminé ». Comme il est indiqué dans la *Charte des droits du contribuable*, les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Pour être en mesure de se conformer à ses obligations fiscales, il faut d'abord les comprendre. Il ne suffit pas à l'ARC de fournir des renseignements qui peuvent être compris; elle doit fournir des renseignements qui ne peuvent être mal compris.

Les demandes d'amélioration des services se sont révélées un moyen rapide et efficace pour mon bureau de travailler à éliminer les obstacles avec l'ARC et d'améliorer le service.

Examens systémiques

Avertissement formel

Le 6 mars 2019, mon bureau a publié *Avertissement formel*⁴, un rapport d'examen systémique sur les mises en garde juridiques émises par l'ARC aux contribuables au cours de son processus de recouvrement des dettes. Cet examen a été lancé en février 2017. La recherche pour ce rapport a été amorcée en fonction des plaintes reçues de la part des contribuables indiquant que l'ARC avait saisi leur salaire ou gelé leurs comptes bancaires sans préavis pour recouvrer les montants dus. L'examen ne s'est pas penché sur l'équité des mesures que l'ARC peut prendre pour recouvrer une dette, mais plutôt les processus en place avant que l'ARC ne prenne des mesures judiciaires.



4 Le rapport complet est en ligne à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/avertissement-formel.html>.

Nous avons constaté qu'un petit nombre de contribuables semblaient ne pas avoir reçu de mise en garde juridique avant que l'ARC prenne une action en justice pour recouvrer la dette. Toutefois, les mises en garde juridiques n'étaient pas assez claires pour que les contribuables comprennent le processus, ce qui constitue une « action en justice » et la gravité des mesures que l'ARC pourrait prendre. Nous avons également constaté des lacunes dans les renseignements communiqués par l'ARC, y compris la disponibilité des renseignements aux contribuables et l'utilisation d'une terminologie incohérente. Par exemple, nous avons constaté un manque de clarté concernant les ententes de paiement. De nombreux contribuables se sont plaints qu'ils effectuaient leurs paiements, ce qui, selon eux, garderait l'ARC de prendre d'autres mesures pour recouvrer la dette, pour ensuite constater que l'ARC procède à des mesures comme la saisie-arrêt.

Le rapport d'examen *Avertissement formel* contient neuf recommandations à l'intention de la ministre du Revenu national. Toutes les recommandations ont été acceptées par la ministre du Revenu national et l'ARC.

Les neuf recommandations présentées dans le rapport exigent que l'ARC :

- Réduise la période de validité de la mise en garde juridique, en la faisant passer de 365 jours à 180 jours;
- Mette à jour ses politiques afin de s'assurer que les contribuables disposent de tous les renseignements pertinents lorsqu'ils reçoivent une mise en garde juridique;
- Mette à jour les renseignements sur le processus de recouvrement mis à la disposition des contribuables;

- Mette à jour ses messages internes et externes afin de s'assurer que toute la terminologie liée au recouvrement et au paiement de la dette est définie et utilisée de façon claire et cohérente;
- Veille à ce qu'une formation suffisante soit donnée à tous les employés dans le processus de recouvrement;
- Effectue un examen approfondi des processus, des politiques et des renseignements concernant les ententes de paiement;
- Fournisse aux contribuables des renseignements sur les exigences d'une entente de paiement contraignante;
- Envoie des lettres de confirmation aux contribuables qui concluent des ententes de paiement;
- Examine régulièrement ses politiques et procédures de paiement et de recouvrement afin de s'assurer qu'elles cadrent avec une approche de service conforme à la Charte des droits du contribuable.

Les examens en cours

Retards dans le traitement des déclarations T1 et des demandes de redressement

Au cours des deux dernières années, mon bureau a observé une forte tendance relative aux plaintes liées aux retards dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers ainsi que pour les demandes de redressement de l'ARC. En mars 2019, nous avons officiellement lancé un examen concernant ces enjeux. Bien que l'ARC indique qu'elle respecte généralement ses normes de service pour le traitement des déclarations T1 et des demandes de redressement, le volume de

plaintes ainsi que nos recherches préliminaires indiquent qu'il existe des enjeux systémiques qui doivent être examinés. Un retard dans le traitement d'une déclaration ou d'un redressement peut entraîner des retards dans le versement d'un remboursement d'impôt sur le revenu et des retards dans le versement de prestations. Les répercussions peuvent aller de causer l'inconvénient de devoir faire de multiples demandes de suivi à l'ARC à des difficultés financières et personnelles catastrophiques pouvant découler des retards dans la prestation d'un revenu dont quelqu'un dépend.

Nous étudions actuellement les causes des retards, ainsi que le contenu et la qualité des renseignements que l'ARC fournit publiquement et en personne au sujet de l'état des déclarations des particuliers et des demandes de redressement. Dans le cadre de cet examen, nous fournirons une orientation et des recommandations à l'ARC afin d'améliorer ces enjeux, car avec le financement supplémentaire du budget de 2019⁵, elle apportera des changements. Citant les constatations tirées de notre rapport annuel de 2017-2018, le budget consacre 34 millions de dollars sur cinq ans à l'ARC pour embaucher des employés supplémentaires pour traiter les demandes de redressement T1 plus rapidement.

Droits des contribuables comme base de réflexion au sein de l'ARC

Mon bureau a lancé un examen systémique de la mesure dans laquelle les droits des contribuables, tels qu'ils sont énoncés dans la Charte des droits du contribuable et les valeurs qu'ils représentent, servent de base de réflexion pour les activités quotidiennes de l'ARC, les interactions avec les contribuables et la façon dont l'ARC s'assure qu'elle est responsable

de respecter les droits des contribuables. Pour veiller à ce que les employés de l'ARC exécutent les programmes, assurent la prestation des services et interagissent avec les gens selon les droits décrits dans la Charte des droits du contribuable, il est important que les employés de l'ensemble de l'ARC comprennent et respectent ces droits. Certaines observations préliminaires ont été transmises à la ministre et à l'ARC. Nous poursuivons nos recherches et travaillons sur cet examen afin de déterminer s'il existe des lacunes au sein de l'ARC en veillant à ce que ses activités quotidiennes reflètent les droits des contribuables et en évaluant l'efficacité de l'ARC dans la production de rapports sur la façon dont elle respecte ces droits.

Recherche en cours

Mon bureau mène également des recherches sur les enjeux liés au service découlant des renseignements fournis par l'ARC concernant l'exonération en vertu du paragraphe 81(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.⁶ L'examen portera sur les renseignements et les processus entourant les déclarations avec un revenu exonéré produites par les Indiens inscrits⁷.

Suivi à l'égard des recommandations

Mon bureau effectue un suivi et analyse l'efficacité des mesures prises par l'ARC en réponse aux recommandations formulées dans les rapports d'examen systémiques précédents.⁸ Cette année, nous avons créé une page Web intitulée « Influencer le changement »⁹ sur laquelle nous publions les résultats de notre analyse tandis que nous continuons à faire le suivi des changements mis en œuvre à la suite des constatations relevées lors nos examens systémiques.

5 Gouvernement du Canada en ligne, budget.gc.ca/2019/docs/plan/toc-tdm-fr.html.

6 Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. (1985), ch. 1 (5e Suppl.)) Gouvernement du Canada Site web de la législation, laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-3.3/index.html.

7 Le Bureau de l'ombudsman des contribuables reconnaît que de nombreux peuples autochtones du Canada n'utilisent pas le terme « Indien ». Cette terminologie est utilisée selon son sens juridique dans la Loi sur les Indiens (L.R.C. (1985), ch. I-5). Gouvernement du Canada Site web de la législation, laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-5/.

8 Bureau de l'ombudsman des contribuables en ligne, canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux.html.

9 Bureau de l'ombudsman des contribuables en ligne, canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/examiner-enjeux-systemiques/influencer-le-changement.html.

BRIQUE PAR BRIQUE

Recommandation de changement

Pour être en mesure d'apporter des changements, un enjeu systémique doit souvent être divisé en sous-problèmes plus modestes et abordé à partir de plus d'un angle au fil du temps. À chaque occasion, mon bureau transmet les idées et les points de vue obtenus au moyen des activités de visibilité et des plaintes afin d'attirer l'attention sur les façons d'améliorer le service ainsi que sur l'incidence qu'ont les programmes et les activités de l'ARC sur les gens. Le travail quotidien effectué en coulisses, dans les conversations et la correspondance, peut sembler anodin, mais il permet d'apporter des changements et des améliorations supplémentaires ayant une réelle incidence, comme vous pouvez le voir dans l'exemple ci-dessous.

ALLOCATION CANADIENNE POUR ENFANTS

Nous entendons régulièrement les organismes communautaires qui soutiennent les groupes vulnérables, ainsi que les bénéficiaires de prestations eux-mêmes dire que le processus de demande de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) est difficile ou qu'ils éprouvent des difficultés à prouver leur admissibilité à la prestation. Cela peut être attribuable à un manque de clarté dans les demandes de renseignements de l'ARC, à l'incapacité d'obtenir les documents acceptés selon les délais prescrits et à l'absence de solutions de rechange acceptées pour ceux qui n'ont pas les ressources ou la capacité de respecter



les exigences relatives au processus et à la documentation. De nombreux plaignants en situation de crise en raison de la perte de leur ACE se sont tournés vers le BOC et nous avons traité cet enjeu au moyen d'une demande d'action urgente destinée à l'ARC.

En 2018-2019, mon bureau a travaillé avec diligence sur un certain nombre de fronts pour résoudre certains d'enjeux qui sont à la base de ces difficultés. J'ai formulé des recommandations concernant l'amélioration du formulaire de demande d'ACE et du Guide de demande d'ACE, y compris de rendre le langage plus inclusif envers la diversité de demandeurs et leur situation familiale, de clarifier le type de renseignements requis, et de les rendre plus explicites à l'égard du processus de demande lui-même. Ces changements ont été pris en compte par l'ARC et bon nombre d'entre eux ont été mis en œuvre.

AU COURS DE L'ANNÉE, LORS DE RÉUNIONS, DE SÉANCES D'INFORMATION ET DE PRÉSENTATIONS SUR L'ACE, MON BUREAU A ENCOURAGÉ L'ARC À FAIRE CE QUI SUIT :

- mener une analyse plus approfondie des raisons pour lesquelles certaines populations, y compris les Autochtones, sont réticentes à présenter une demande de prestations;
- fournir davantage d'options et des options individualisées pour prouver l'admissibilité afin de refléter les réalités et la diversité vécues par les gens;
- être plus consciente des conséquences et des répercussions des changements apportés aux politiques sur les segments de la population touchés, plus particulièrement les répercussions qui sont involontaires, comme la probabilité accrue d'examen après la production de déclarations pluriannuelles;
- collaborer et établir des partenariats avec les groupes communautaires qui servent les populations à faible revenu et vulnérables afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs défis;
- accorder, de façon proactive, plus de temps pour répondre aux demandes de renseignements lorsque des retards sont prévus, comme pour les populations rurales ou des régions éloignées; et
- conserver des copies numériques des documents et s'assurer que les employés de l'ARC qui participent au traitement du dossier y ont accès afin d'éviter d'avoir à renvoyer la même preuve d'admissibilité.

Le fait d'apporter une perspective différente et de présenter nos réflexions sur le programme aux décideurs de l'ARC sous l'angle des personnes touchées est une étape importante pour jeter les bases du changement.

Enfin, j'ai recommandé à l'ARC qu'elle explore, au moyen d'un processus de conception collaboratif qu'elle a mis en œuvre, la façon de transmettre des renseignements sur des

documents qui sont acceptables pour prouver l'admissibilité à l'ACE d'une manière qui soit facile à comprendre et qui peut être facilement adaptée aux circonstances particulières d'une personne. Nous continuons de promouvoir l'apport de changements afin d'améliorer l'administration de l'ACE pour ceux qui en ont le plus besoin.



MESURER

notre rendement

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada requiert que mon bureau produise un rapport annuel sur les indicateurs de rendement établis. Les indicateurs de rendement fournissent une mesure des actions que nous avons prises pour résoudre les enjeux de service et démontrent le succès avec lequel nous apportons des changements positifs au sein de l'ARC.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS POUR 2018-2019

		Cible	Réel
1	Pourcentage des plaintes individuelles qui ont encouragé l'ARC à prendre des mesures.	90	100
2	Pourcentage des plaintes dont nous avons accusé réception dans les deux jours ouvrables.	95	94
3	Pourcentage des recommandations formulées par l'ombudsman à la ministre figurant dans les rapports d'examen systémiques dont l'ARC tiendra compte.	80	84

Indicateurs de rendement pour le BOC, y compris nos cibles et nos résultats réels.

Au cours du prochain exercice (2019-2020), le troisième indicateur sera révisé afin d'accroître la transparence et la responsabilisation à l'égard du traitement des dossiers au BOC. Nous présenterons un rapport sur le nombre de dossiers d'examen fermés dans un délai de 120 jours civils. Notre cible sera d'atteindre cet objectif dans 80 % des cas.

Un certain nombre de facteurs ont une incidence sur le temps requis pour traiter un dossier et résoudre une plainte, notamment la réception, en temps opportun, de renseignements complets et exacts du plaignant et de l'ARC, la complexité et le nombre de questions soulevées dans une plainte, le volume total de plaintes reçues par le BOC et les ressources disponibles pour achever le traitement et l'examen des plaintes.

Mon bureau repose sur l'ARC pour fournir des informations fiscales pertinentes du plaignant requis pour l'examen, une fois que le plaignant a fourni son consentement. Pour résoudre une plainte, nous pouvons également recommander que l'ARC prenne des mesures précises. Le tableau ci-dessous illustre les délais définis dans l'accord sur les niveaux de service entre le Bureau de liaison de l'ombudsman de l'ARC et le Bureau de l'ombudsman des contribuables, ainsi que le pourcentage de temps pour lequel la demande a été traitée dans ce délai.

TYPE DE DEMANDE	NORME DE SERVICE	% REÇU SELON LA NORME DE SERVICE**
Demande d'information	15 jours ouvrables, 90 % du temps	46 %
Demande d'action urgente*		94 %
Demande d'action non urgente		59 %

*En ce qui concerne les demandes d'action urgentes, l'ARC devrait communiquer avec le contribuable dans les 72 heures suivant sa réception. L'ARC devrait fournir la réponse complète à la demande au BOC dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception.

**Ce tableau ne démontre pas qu'il y a des moments où une prolongation du délai est accordée à la demande de l'ARC.

FINANCE

Bien que mon bureau exerce ses activités sans lien de dépendance avec l'ARC, le financement par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour le fonctionnement du BOC fait partie de l'affectation de l'ARC. Par conséquent, le BOC est assujéti aux cadres législatifs, réglementaires et de politiques qui régissent l'ARC.

Demande de financement supplémentaire

Depuis sa création il y a plus de 10 ans, l'allocation du budget opérationnel du BOC est demeurée la même, tandis que le volume de plaintes que le BOC reçoit sur une base annuelle a considérablement augmenté au cours de la même période. Au cours des cinq dernières années seulement (exercices 2014-2015 à 2018-2019), le nombre de plaintes reçues par le BOC a augmenté de 44 %, entraînant une augmentation correspondante des charges de travail des examens individuels et systémiques motivées par ces plaintes.

Pour gérer ces charges de travail et les pressions financières qui peuvent avoir une incidence néfaste sur les niveaux de service que le BOC est en mesure de fournir, et pour atteindre le niveau de financement du BOC des autres bureaux d'ombudsman fédéraux (comme le Bureau de l'ombudsman des vétérans et le Bureau de l'enquêteur correctionnel), j'ai présenté une analyse de rentabilisation pour un financement supplémentaire à la ministre du Revenu national. Dans le cadre de mon analyse de rentabilisation, j'ai demandé une augmentation permanente du financement de base du bureau afin de nous permettre d'embaucher dix autres employés à

temps plein au cours des exercices 2018-2019 et suivants. Plus précisément, le financement supplémentaire permettrait de doter des postes permanents au sein du bureau, correspondant au nombre d'employés requis pour traiter le volume accru de demandes de renseignements et de plaintes reçues, de façon approfondie et en temps opportun, et de réduire le roulement des employés en raison d'un statut d'emploi précaire et d'un épuisement professionnel.

À la suite de ma demande de financement, la ministre a affecté le financement temporaire du BOC pour 2018-2019 et les deux années suivantes pour deux ressources supplémentaires par année afin de réduire l'arriéré des dossiers d'examen individuels. La ministre a indiqué que l'ARC avait actuellement un certain nombre de projets importants en cours afin d'examiner la façon dont elle sert les contribuables et de cerner les gains d'efficacité et d'apporter des améliorations, et prévoit que ces changements permettront de réduire le nombre et de modifier la nature de plaintes adressées à l'ARC et au BOC au cours des années.

Malgré les initiatives actuelles de l'ARC, le Commissariat offre aux plaignants un service et un mécanisme leur permettant de faire connaître leurs préoccupations et les enjeux qui seront toujours nécessaires. Le BOC surveille la manière dont les contribuables sont traités. Dans un esprit d'indépendance, d'objectivité, d'équité et de confidentialité, je continuerai de chercher à maintenir un financement suffisant et à faire en sorte que les droits des contribuables en matière de services et les attentes raisonnables en matière de transparence, de responsabilité et d'objectivité soient respectés.

Sommaire des dépenses 2018-2019

<i>en milliers de dollars</i>	
Personnel (incluant les avantages sociaux aux employés)	2 622
Transport et communications	54
Information	39
Services professionnels et spéciaux	142
Location	4
Services publics, fournitures et approvisionnements	18
Acquisition de machinerie et matériel	16
Locaux de biens immobiliers	203
Total	3 098

TRANSACTIONS ENTRE PARTIES LIÉES

<i>Services de l'entreprise fournis par l'ARC*</i>	<i>en milliers de dollars</i>
Finance	89
Technologie de l'information	88
Publication	24
Total	201

*Les montants indiqués dans les opérations entre personnes apparentées représentent le financement qui a été transféré par le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) à l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour les services rendus dans les domaines de l'administration financière, des technologies de l'information, et de la publication. Ces montants signifient des coûts pour le BOC qui s'ajoutent aux dépenses présentées dans le tableau 1. Ce partenariat a permis au BOC d'accroître l'efficacité en tirant parti de l'expertise de l'ARC dans ces domaines et d'assurer le respect des politiques et des procédures nécessaires.

Divulgaration proactive

Pour se conformer aux exigences des politiques de gestion Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de l'ARC, l'ombudsman doit publier ses frais de déplacement et d'accueil. Il doit également divulguer les contrats d'une valeur de plus de 10 000 \$ conclus par notre bureau.

Pour obtenir de l'information sur nos divulgations proactives, cliquez sur les liens « Rapports des frais de voyage », « Rapports des frais d'accueil » ou « Rapports de divulgation de contrats » sur notre page Web « Transparence », puis effectuez une recherche pour « ombudsman des contribuables ».

COMMUNIQUEZ

avec nous

Au Canada et aux États-Unis, communiquez avec nous sans frais par téléphone au **1-866-586-3839** ou par télécopieur au **1-866-586-3855**. Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous pouvez communiquer avec nous à frais virés par téléphone au **1-613-946-2310** ou par télécopieur au **1-613-941-6319**.

HEURES D'OUVERTURE

Nos heures de bureau sont de **8 h 15 à 16 h 30**, heure normale de l'Est (HNE), du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

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

Nous déménageons! À compter de l'automne 2019, joignez-nous par la poste à l'adresse suivante :

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

SUIVEZ-NOUS

Pour vous tenir au courant de nos activités :

- suivez-nous sur Twitter à [@BOC_Canada](https://twitter.com/BOC_Canada);
- inscrivez-vous à notre liste d'envois électroniques canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/nouvelles/liste-envois-electroniques; ou
- allez à l'adresse canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/nouvelles/fil-rss pour ajouter notre fil RSS à votre lecteur de nouvelles.

Consultez notre site Web

canada.ca/fr/ombudsman-contribuables

Écrivez-nous, prenez rendez-vous pour une réunion en personne.