

Ombudsman des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

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



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. : Rv10-18/2020F-PDF

ISSN : 978-0-660-33598-8

Cette publication est disponible en format électronique sur le site

canada.ca/fr/ombudsman-contribuables

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 rend] compte chaque année.***
- 14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'Agence du revenu du Canada vous mette] 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

Sommaire	1
À propos de l'ombudsman des contribuables	2
Description de la question, de la portée et de la méthodologie	2
Définition de retards	4
Normes de service	6
Qu'est-ce qui est actuellement inclus et exclu des normes de service?	8
Circuit de travail de traitement spécialisé	12
Évaluation du rendement de l'ARC	19
Répercussions du retard dans le traitement	31
Communication sur les déclarations et les demandes de redressement retardées	35
Demandes de renseignements sur le statut d'une déclaration ou d'une demande de redressement	36
Conclusion	41
Recommandations	43

Sommaire

Pour de nombreuses personnes, la production annuelle d'une déclaration de revenus et de prestations (déclaration) est la principale interaction annuelle avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Lorsqu'il produit une déclaration, un particulier respecte ses obligations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*¹ de déclarer lui-même son revenu pour l'année. Lorsque des changements doivent être apportés à une déclaration, les déclarants peuvent produire une demande de redressement.

L'ARC indique que, dans la plupart des cas, elle respecte ou dépasse les normes de service publiées pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement. Malgré cela, l'ombudsman des contribuables et son bureau reçoivent régulièrement des plaintes au sujet des retards accusés par l'ARC dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Ces retards ont été l'une des principales tendances relatives aux plaintes reçues et un principal facteur générateur d'appels au Bureau de l'ombudsman des contribuables depuis l'exercice 2015-2016². Au cours de la même période, à l'occasion d'activités de visibilité et de réunions avec les intervenants, l'ombudsman des contribuables a beaucoup entendu parler des répercussions des retards dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Au cours de notre examen, nous avons appris que de nombreux déclarants ne sont pas conscients que leurs déclarations et leurs demandes de redressement pourraient faire l'objet d'une cotisation en dehors des délais des normes de service publiées par l'ARC. Lorsque ces déclarants communiquent avec l'ARC, ils ne reçoivent pas de renseignements sur le temps qu'il faudra pour traiter leur déclaration ou leur demande de redressement.

Puisque l'ARC déclare qu'elle respecte ou dépasse généralement ces normes de service publiées, nous avons lancé un examen pour comprendre pourquoi nous recevons des plaintes concernant des retards, et déterminer si l'ARC répond à ces normes publiées.

En vue de régler les problèmes soulevés dans le présent rapport, l'ombudsman des contribuables formule 15 recommandations à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction de l'ARC.

1 *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e Suppl), ss 152 (1).

2 Bureau de l'ombudsman des contribuables, Rapports annuels de l'ombudsman des contribuables pour exercices fiscaux 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, et 2018-2019, <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-annuels.html>.

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 de l'ARC. Ces questions sont examinées à la demande de la ministre ou de l'initiative de l'ombudsman.

Description de la question, de la portée et de la méthodologie

L'ARC publie des normes relatives aux délais de traitement des déclarations et des demandes de redressement. L'ARC a déclaré que, dans la plupart des cas, elle respecte ou dépasse les normes de service publiées. Toutefois, le Bureau de l'ombudsman des contribuables reçoit régulièrement des plaintes concernant des retards dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement de l'ARC. Il s'agit de l'une des principales tendances en matière de plaintes reçues et d'un principal facteur générateur d'appels depuis l'exercice 2015-2016³. Au cours de la même période, à l'occasion d'activités de visibilité et de réunions avec les intervenants, l'ombudsman a écouté de nombreux particuliers, fiscalistes et organisations en ce qui concerne les répercussions des retards dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Il est nécessaire de produire une déclaration pour déterminer le droit à un certain nombre de prestations et de crédits administrés par l'ARC et d'autres ministères du gouvernement.

« L'ARC est si négligente avec les retards que les avocats en tiennent compte dans les conseils qu'ils offrent et leurs activités. »

– Commentaire reçu par l'ombudsman pendant une activité de visibilité



3 Ibid

Par conséquent, nous avons déterminé qu'il était nécessaire de lancer un examen afin d'en apprendre sur les raisons pour lesquelles un si grand nombre de déclarants signalent des retards et de déterminer si l'ARC respecte ses normes publiées pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Cet examen mettait uniquement l'accent sur le traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 (déclarations) et les demandes de redressement de telles déclarations (demandes de redressement). S'il y a lieu, les recommandations formulées s'appliquent toutefois à l'ensemble des déclarations et des demandes de redressement traitées par l'ARC. Dans le contexte de ce rapport, nous entendons par « déclarant » un particulier et son ou ses représentants autorisés, le cas échéant.

L'ARC a informé notre bureau que 95 % des déclarations produites par voie électronique et 50 % des déclarations produites sur papier sont réglées. Le terme « réglé » est utilisé par l'ARC pour les déclarations traitées par son système sans vérification supplémentaire requise avant l'envoi d'un avis de cotisation. Dans le cas des déclarations produites par voie électronique, une déclaration réglée signifie que la cotisation pourrait être établie automatiquement par son système sans participation humaine. Pour ce qui est des déclarations produites sur papier, une déclaration réglée signifie qu'une fois qu'un employé de l'ARC a saisi les renseignements de la déclaration dans le système ou qu'il les a numérisés au moyen d'un code à barres 2D (généralisé à l'aide d'un logiciel d'impôt homologué), la cotisation pourrait être automatiquement établie par le système sans participation humaine additionnelle.

Lorsqu'une demande de remboursement est réglée, il n'y a aucun retard dans le traitement. Aux fins de notre analyse des retards dans le traitement des déclarations, les déclarations réglées ne sont pas le point de mire de notre analyse.

Dans le cadre de notre examen, nous avons effectué des recherches sur les renseignements accessibles au public sur le site Web de l'ARC; nous avons demandé à l'ARC de fournir des statistiques et des renseignements au sujet des procédures et des délais de traitement; et nous avons examiné la façon dont elle rend compte de son rendement en matière de traitement des déclarations et des demandes de redressement, ainsi que la question de savoir si elle informe les déclarants des retards possibles.

Au cours de nos recherches, nous avons également tenu compte des récents investissements que l'ARC a faits pour améliorer ses systèmes de traitement et de l'effet possible de ces améliorations sur les délais de traitement.

Des huit droits de la Charte des droits du contribuable qui sont expressément nommés dans le mandat de l'ombudsman, les droits les plus pertinents pour cet examen systémique sont les suivants :

- le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable (article 5);
- le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns (article 6);

- le droit de vous attendre à ce que l'ARC rende compte (article 11);
- le droit de vous attendre à ce que l'ARC publie les normes de service et qu'elle en rende compte chaque année (article 13).

Ces droits, et la façon dont l'ARC les respecte, ont été pris en compte dans tous les aspects de notre examen et de notre analyse.

Définition de retards

Avant d'examiner la façon dont le traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement est retardé, il faut savoir ce qui est considéré comme un retard. Selon le paragraphe 152(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR) :

152(1) Le ministre, avec diligence, examine la déclaration de revenu d'un contribuable pour une année d'imposition, fixe l'impôt pour l'année, ainsi que les intérêts et les pénalités éventuels payables et détermine :

- a) le montant du remboursement éventuel auquel il a droit [...];
- b) le montant d'impôt qui est réputé [...] avoir été payé au titre de l'impôt payable par le contribuable [...]⁴.

L'expression « avec diligence » n'est pas définie dans la LIR, mais les tribunaux ont établi les critères du « caractère raisonnable » selon les faits pertinents des circonstances.

Par exemple, dans l'affaire *Ficek c. Canada (Procureur général)*, il est expliqué que le terme « avec diligence » a fait l'objet d'un examen approfondi dans la cause *Jolicoeur c. ministre du Revenu national*, [1960] CTC 346, 60 DTC 1254 (C. de l'É.). La Cour a conclu que l'expression « avec diligence » est l'équivalent des expressions « avec toute la diligence raisonnable » ou « dans un délai raisonnable » et qu'il n'y a pas de délai fixe pour s'acquitter de l'obligation d'établir une cotisation à l'égard d'une déclaration⁵. Une explication plus détaillée est fournie dans l'affaire *Ficek* :

[traduction] D'autres décisions [...] confirment la même interprétation de base qui confère au ministre un pouvoir discrétionnaire raisonnable dans le délai imparti pour l'établissement de la cotisation. Toutefois, le pouvoir discrétionnaire n'est pas absolu; il doit être raisonnable et utilisé dans le but adéquat d'établir et de fixer la dette fiscale du contribuable⁶.

4 *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985) ch. 1 (5^e Suppl.), ss 152 (1).

5 *Ficek c. Canada*, 2013 CF 502 au paragr. 19. Les termes en guillemets sont traduits.

6 *Supra* note 5, au paragr. 21

À l'heure actuelle, l'ARC considère le traitement d'une demande de redressement comme étant retardée lorsqu'elle n'est pas classée comme complexe et qu'elle est traitée en dehors des normes de service de l'ARC⁷.

À l'heure actuelle, l'ARC considère le traitement d'une déclaration comme étant retardée lorsque les deux conditions suivantes s'appliquent :

- a) La déclaration est produite à temps, mais traitée en dehors des normes de service de l'ARC.
- b) La déclaration ne fait pas partie d'une catégorie qui entraînerait son exclusion de l'application des normes de service de l'ARC⁸.

Les déclarations produites à temps sont les déclarations produites avant leur date d'échéance respective, soit le 15 juin pour les travailleurs indépendants et leur époux ou conjoint de fait, et le 30 avril pour les autres particuliers⁹. Lorsqu'une déclaration est produite après la date d'échéance de production, l'ARC n'a aucun engagement particulier en ce qui a trait au délai de traitement. L'exercice 2017-2018 était la première année au cours de laquelle l'ARC a ajouté l'exigence selon laquelle la déclaration doit être produite à temps, pour que les normes de service s'appliquent¹⁰.

L'ARC utilise la terminologie et les définitions suivantes.

Année d'imposition – normalement du 1^{er} janvier au 31 décembre (année civile), selon la définition dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Exercice – du 1^{er} avril au 31 mars.

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 – utilisée par les secteurs de traitement de l'ARC et se déroule de la mi-février au 30 avril (parfois prolongée jusqu'à la fin de juin).

Période fiscale – expression familière. Elle est utilisée par le grand public et l'équipe de communications de l'ARC pour un langage clair et simple. Cette période se déroule de la mi-février au 30 avril, mais peut se poursuivre jusqu'à la fin de juin dans les secteurs de traitement.

Année de programme – correspond généralement à l'exercice financier, sauf dans le cas des cotisations initiales, de la mi-février à janvier de l'année suivante (les dates précises varient selon l'année).

7 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 modifié : 2019-09-10.

8 *Ibid*

9 Agence du revenu du Canada, Dates limites de production de la déclaration de revenus pour 2018, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/dates-importantes-particuliers/dates-limites-production-declaration-revenus-2016.html>. Date modifié : 2019-02-12.

10 Agence du revenu du Canada, Normes de service 2017-2018, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2017-2018.html>. Date modifié : 2018-12-14.

Jusqu'à ce que l'ARC publie ses normes de service de 2019-2020, il n'y avait aucune exclusion des normes de service pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement. Malgré les renseignements maintenant rendus publics par l'ARC en ce qui concerne les exclusions des normes de service pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement, il n'est pas clair lorsqu'une déclaration ou une demande de redressement peut être transférée à un circuit de travail de traitement spécialisé, et donc être possiblement retardée.

Dans le cadre de notre examen, nous avons relevé un écart entre l'interprétation de l'ARC et l'expérience ou l'opinion de certains déclarants en ce qui a trait aux retards. Les déclarants ont une compréhension commune du sens de « retard » – si un particulier attend plusieurs mois pour sa cotisation ou sa nouvelle cotisation après la production de sa déclaration ou de sa demande de redressement, surtout s'il n'a reçu aucune indication de l'état de sa cotisation ou de sa nouvelle cotisation de la part de l'ARC, elle sera probablement considérée comme étant retardée et le temps de traitement, déraisonnable.

Pour expliquer les processus de l'ARC et l'établissement de rapports relatifs à ses normes de service, nous utiliserons la définition actuelle de « retard » de l'ARC dans le présent rapport.

Normes de service

Les normes de service publiées de l'ARC servent de double objectif :

- a) Elles établissent des attentes.
- b) Elles fournissent des normes par rapport auxquelles l'ARC et le public peuvent mesurer le rendement de l'ARC.

L'ARC a des normes de service relatives au temps nécessaire pour traiter les déclarations et les demandes de redressement, ainsi que pour émettre un avis de cotisation, un avis de nouvelle cotisation ou une lettre de non-redressement. Par suite de la publication de ces normes de service par l'ARC, et de ses résultats quant au respect des échéanciers, les déclarants s'attendent à recevoir un certain niveau de service de la part de l'ARC. Lorsque les déclarants respectent leurs obligations en produisant leurs déclarations à temps, ils s'attendent à ce que l'ARC les traite en temps opportun.

Les normes de service actuelles publiées par l'ARC pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement ont les mêmes délais :

- a) Produites par voie électronique – deux semaines à partir de la date de réception par l'ARC, 95 % du temps.
- b) Produites sur papier – huit semaines à partir de la date de réception par l'ARC, 95 % du temps¹¹.

11 *Supra*, note 7

En ce qui concerne le traitement des déclarations, l'ARC doit traiter la déclaration, émettre un avis de cotisation et verser un remboursement, s'il y a lieu. Pour ce qui est du traitement des demandes de redressement, l'ARC doit traiter la demande de redressement et émettre un avis de nouvelle cotisation ou une lettre de non-redressement¹².

Figure 1 : Façon dont l'ARC calcule ses normes de service pour le traitement des déclarations¹³.

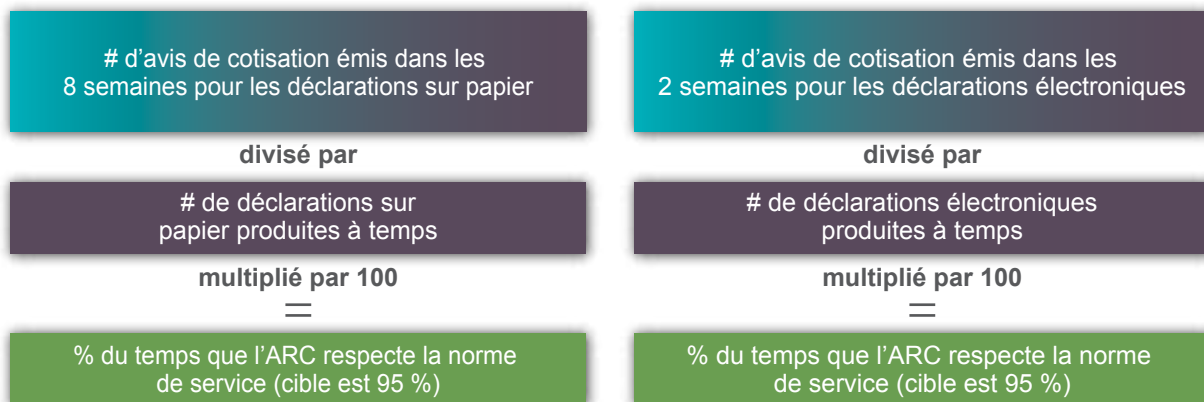
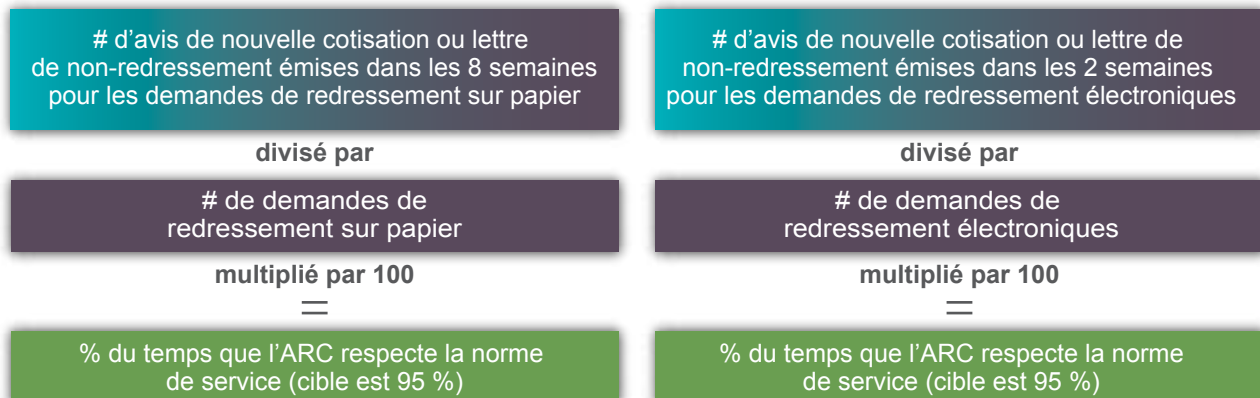


Figure 2 : Façon dont l'ARC calcule ses normes de service pour le traitement des demandes de redressement¹⁴.



12 *Ibid*

13 *Ibid*

14 *Ibid*

Qu'est-ce qui est actuellement inclus et exclu des normes de service?

La plupart du temps, si une déclaration est réglée, elle sera traitée et calculée conformément à la norme de service. Pour que la norme de service s'applique à une déclaration, elle doit être produite à temps. Pour l'exercice 2019-2020, l'ARC a ajouté que ses normes de service ne s'appliquent pas aux déclarations suivantes :

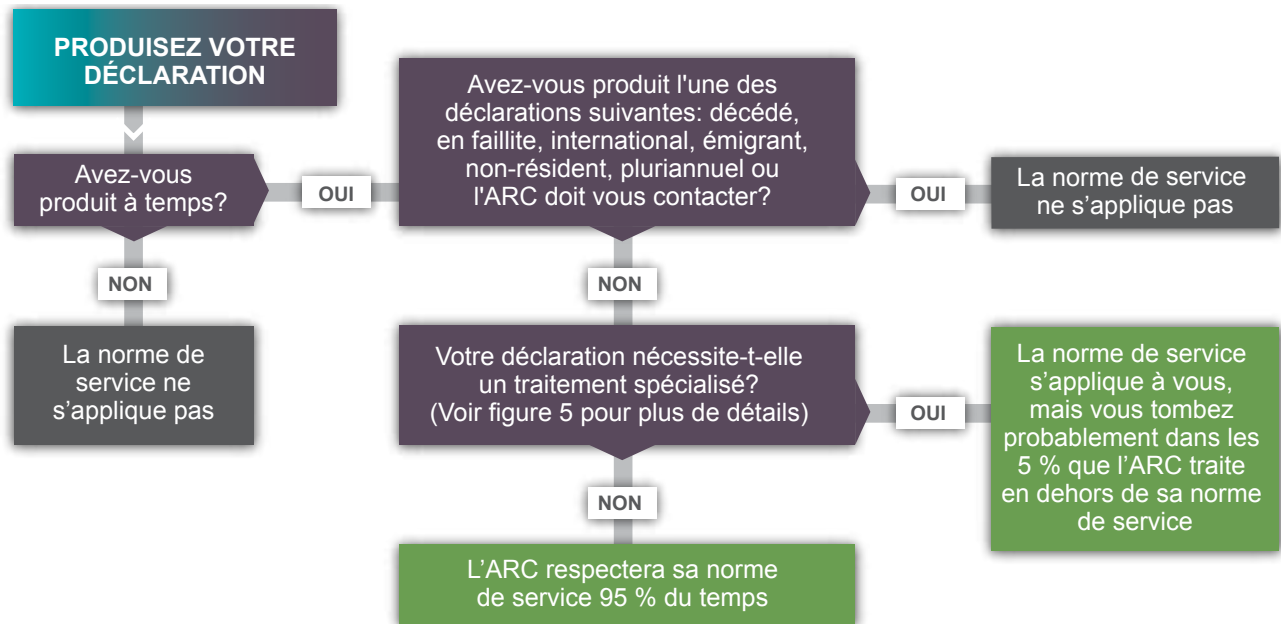
- les déclarations de personnes décédées;
- les déclarations de personnes en faillite;
- les déclarations de particuliers non-résidents et internationaux;
- les déclarations d'émigrants;
- les déclarations de plusieurs années d'imposition produites en même temps;
- les déclarations pour lesquelles l'ARC doit communiquer avec un particulier pour obtenir de plus amples renseignements¹⁵.

L'ARC a indiqué qu'elle avait explicitement ajouté ces exclusions aux normes de service, car les personnes qui produisent ces types de déclarations ne devraient pas s'attendre à ce que leurs déclarations soient traitées conformément aux normes de service énoncées. Bien que les normes de service de 2019-2020 soient plus claires en ce qui concerne les exclusions, elles réduisent considérablement le niveau de service que de nombreux déclarants s'attendent à recevoir. De plus, elles ne fournissent pas de renseignements pour établir les attentes d'un déclarant à l'égard du temps qu'il faudra à l'ARC pour traiter sa déclaration exclue. Ces déclarants se posent donc la question logique suivante : « Quand ma déclaration sera-t-elle traitée? ».

En excluant ces déclarations plus complexes, l'ARC peut beaucoup plus facilement respecter ses normes de service. Comme il a été mentionné précédemment, 95 % des déclarations produites par voie électronique sont réglées. Par conséquent, 95 % des déclarations produites par voie électronique font l'objet d'une cotisation et satisfont à la norme instantanément.

15 *Ibid*

Figure 3 : La norme de service de l'ARC pour le traitement des déclarations s'applique-t-elle à vous?



Les normes de service relatives aux déclarations et aux demandes de redressement pour les exercices 2015-2016 à 2017-2018 s'appliquaient seulement aux demandes de redressement « simples ». Dans la version anglaise de la page Web, l'ARC a indiqué que les demandes de redressement « moins simples » peuvent prendre plus de temps que la norme. Dans la version française de la page Web, l'ARC a indiqué que les demandes de redressement « complexes » exigent plus de temps que la norme. L'ARC n'a pas défini ce qui était « simple », mais elle a fourni des exemples de demandes de redressement « moins simples » (en anglais) et « complexes » (en français), notamment les situations où des renseignements supplémentaires sont demandés, la question doit être renvoyée à un expert en la matière aux fins d'examen, ou la déclaration d'un autre particulier, comme un époux ou un enfant, doit d'abord être prise en compte¹⁶.

Pour les exercices 2018-2019 et 2019-2020, l'ARC a modifié les renseignements publiés sur les normes de service relatives aux demandes de redressement. Les normes de service s'appliquent toujours aux demandes de redressement simples, mais dans la version française de la page Web,

16 Agence du revenu du Canada, Normes de service 2015-2016, *Les déclarations de revenus, prestations et demandes*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2015-2016.html>. Date modifié : 2017-11-08.

Agence du revenu du Canada, Normes de service 2016-2017, *Les déclarations de revenus, prestations et demandes*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2016-2017.html>. Date modifié : 2018-05-28.

Supra note 10

aux fins de précision, plutôt que d'utiliser l'expression « moins simple », l'ARC indique que certaines demandes de redressement « sont considérées comme complexes et le délai de traitement sera plus long »¹⁷.

L'ARC n'a pas ajouté de renseignements pour clarifier le sens de « simple », et les exemples déjà fournis de demandes de redressement « moins simples » (en anglais) et « complexe » (en français) ont été supprimés. L'ARC indique que les demandes de redressement complexes comprennent celles pour lesquelles des renseignements supplémentaires ou un examen sont requis. Elle fournit un lien vers une page Web¹⁸ où figure une liste de situations qui pourraient être considérées comme complexes et dans lesquelles les normes de service ne s'appliqueraient donc pas parce que le redressement pourrait prendre plus de temps à traiter¹⁹.

L'ARC énumère les exemples suivants de demandes de redressement complexes :

- a) L'ARC doit communiquer avec le déclarant ou son représentant autorisé pour obtenir des renseignements ou des documents supplémentaires.
- b) La demande concerne le redressement de multiples déclarations de revenus ou d'années d'imposition au-delà de la période normale de nouvelle cotisation de trois ans.
- c) La demande concerne une déclaration de faillite.
- d) La demande concerne une personne décédée.
- e) Le déclarant demande un montant de report rétrospectif, comme des pertes en capital ou des pertes autres qu'en capital.
- f) La demande est liée à un contribuable international ou non-résident.
- g) La demande concerne un choix du montant de pension fractionné²⁰.

Bien que les renseignements supplémentaires concernant les demandes de redressement complexes exclues des normes expliquent davantage ce qui est et ce qui n'est pas exclu de la norme de service, il est important de noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et qu'il s'agit simplement d'exemples. Ils n'énoncent pas clairement les mesures qui donnent lieu à l'exclusion d'une demande de redressement de la norme de service et ne fournissent pas de renseignements pour établir les attentes du déclarant quant au temps qu'il faudra pour traiter sa demande de redressement exclue.

17 Agence du revenu du Canada, Normes de service 2018-2019, *les déclarations de revenus, prestations et demandes*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-services-2018-2019.html>. Date modifié : 2019-09-18.

Supra note 7

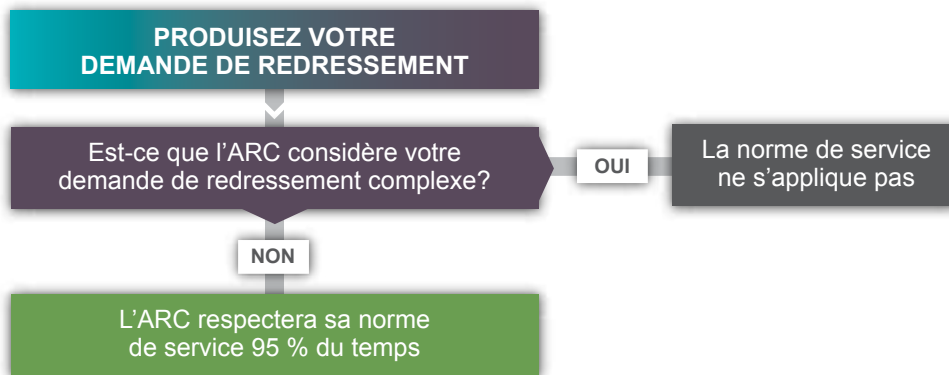
18 Agence du revenu du Canada, Comment modifier votre déclaration, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/comment-modifier-votre-declaration.html>. Date modifié : 2019-02-12.

19 *Supra* note 17

20 *Supra* note 18

Par exemple, si une demande de redressement simple était produite pour une déclaration qui serait exclue des normes de service de l'ARC, elle ne serait plus considérée comme étant simple. Elle ne serait pas traitée dans les délais prévus dans les normes de service, et l'ARC ne l'inclurait pas dans le calcul de son rendement selon les normes de service.

Figure 4 : Les normes de service de l'ARC pour le traitement des demandes de redressement s'appliquent-elles à vous?



Toutes les demandes de redressement sont d'abord examinées dans le cadre du circuit de travail des redressements courants et, si elles sont jugées complexes, renvoyées au secteur approprié. Par conséquent, le temps consacré au traitement de l'inventaire à cette étape a une incidence sur la date à laquelle une demande de redressement est intégrée au circuit de travail complexe. Nous avons appris que l'ARC traite les demandes de redressement selon le principe du premier arrivé, premier servi, et que de quatre à cinq mois peuvent s'écouler à partir de la date de réception de la demande de redressement avant qu'elle attribue le dossier à un agent du circuit de travail complexe. Aucun travail réel n'est effectué sur le dossier pendant cette période. Étant donné qu'il n'y a aucune norme de service liée au traitement des demandes de redressement complexes, l'ARC ne rend pas compte d'un retard dans une telle situation.

L'ARC a indiqué que cette période est habituellement le résultat d'un volume plus élevé de demandes de redressement reçues pendant la période de pointe d'avril à août (après que les déclarants ont reçu leurs avis de cotisation). En dehors de la période de pointe pour les demandes de redressement entre septembre et mars, l'ARC a informé notre bureau que les demandes de redressement seraient attribuées plus rapidement, même elle n'a fourni aucun délai précis.

Circuit de travail de traitement spécialisé

Lorsque nous avons commencé à examiner la question des retards, nous avons demandé à l'ARC si l'un de ses secteurs qui traite les déclarations n'a pas de norme de service établie et publiée. En réponse, l'ARC a spécifié que les normes de service publiées comprennent tous les secteurs de traitement, et que son objectif est de respecter les normes 95 % du temps, et que les déclarations qui restent (5 %) peuvent être traitées en dehors des délais visés par les normes de service.

Même si le traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement n'est pas exclu de la norme de service de l'ARC, il peut tout de même être retardé. Les normes de service de l'ARC prévoient que 5 % de toutes les déclarations et les demandes de redressement (qui ne sont pas autrement exclues) sont traitées en dehors des délais établis.

Le traitement des déclarations et des demandes de redressement dans un ou plusieurs des circuits de travail de traitement spécialisé²¹ de l'ARC tient souvent compte des retards. Une déclaration ou une demande de redressement peut être signalée, qu'elle soit produite par voie électronique ou sur papier, comme nécessitant l'intervention d'un circuit de travail de traitement spécialisé, y compris, sans toutefois s'y limiter :

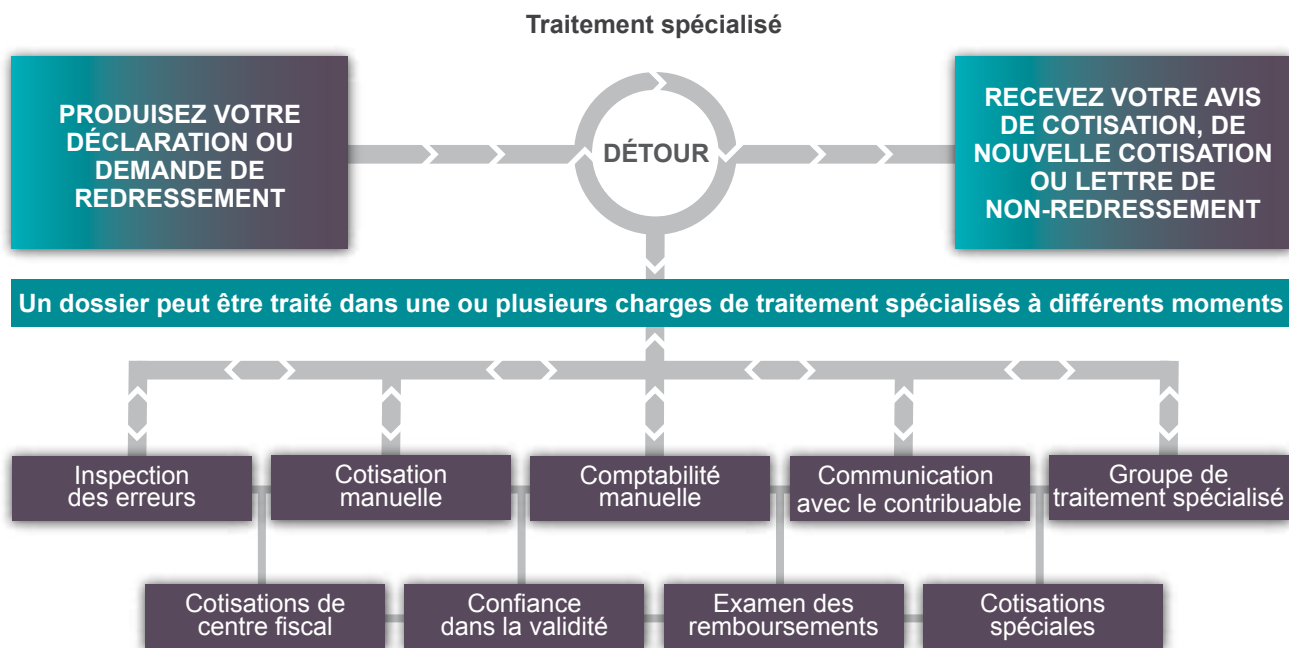
- **Inspection des erreurs** – responsable de la vérification manuelle de certains renseignements présentés lorsque les systèmes de l'ARC ont repéré une erreur ou une incohérence.
- **Cotisation manuelle** – responsable de la saisie ou de la vérification des montants réels déclarés ou des impôts calculés (p. ex., déclarations faisant état de l'exercice d'un choix produites pour une personne décédée).
- **Comptabilité manuelle** – nécessaire lorsque le système de traitement n'est pas en mesure de calculer les pénalités ou les intérêts ou de déterminer les paiements applicables en raison de limites (p. ex., certaines déclarations pré-faillite).
- **Communication avec le contribuable** – lorsque l'ARC doit communiquer avec un déclarant pour demander des renseignements supplémentaires afin de faciliter le traitement de la déclaration de revenus (p. ex., un numéro d'assurance sociale n'est pas fourni dans la déclaration).
- **Groupe de traitement spécialisé** – effectue des vérifications, des calculs et des corrections supplémentaires lorsque les systèmes de l'ARC ne peuvent pas établir correctement une cotisation sans renseignements supplémentaires (p. ex., certains non-résidents, les personnes décédées, la faillite, les cas d'insolvabilité, les déclarations hâtives, les divulgations volontaires, les administrations multiples et les revenus exonérés d'impôt réclamés par un Indien inscrit)²².

21 "Circuits de travail de traitement spécialisé" signifie que la déclaration ou le redressement nécessite une action en dehors du flux d'évaluation automatisé normal.

22 Le terme "Indien" est utilisé uniquement en raison de sa signification juridique selon la *Loi sur les Indiens* (L.R.C., 1985, ch. I-5) <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-5/>.

- **Cotisations de centre fiscal** – établit des cotisations manuelles complexes de déclarations qui ne peuvent pas être traitées par le système en raison de leur âge (p. ex., déclarations datant de plus de 11 ans), de la rareté d'une demande (p. ex., exigence d'une convention fiscale spécialisée) ou d'un besoin urgent d'émettre un avis de cotisation (p. ex., risque de perte d'un montant payable à l'ARC).
- **Confiance dans la validité** – examine plus de 60 facteurs de risque associés aux déclarations de revenus, de déductions, de crédits et de remboursements produites.
- **Examen des remboursements** – examine la déclaration de revenus pour des demandes ou des comportements inhabituels entraînant des remboursements potentiellement injustifiés ou des pertes de revenus pour l'ARC.
- **Cotisations spéciales** – examine les déclarations pour de possibles cas d'inobservation, un vol d'identité éventuel ou un faux reçu.

Figure 5 : Circuit de travail de traitement spécialisé.



Certaines des déclarations traitées dans le cadre des circuits de travail de traitement spécialisé sont également des déclarations qui sont désormais automatiquement exclues des normes de service.

Établissement des attentes et évitement de frustrations

Jacob, un résident de la Nouvelle-Zélande, a divers revenus du Canada sur lesquels il doit payer de l'impôt. Il a produit sa déclaration de 2017 en format papier en mars 2018. Lorsqu'il n'avait toujours pas reçu son avis de cotisation en octobre 2018, il a déposé une plainte auprès du programme des plaintes liées au service de l'ARC. Dans sa plainte, il a cité la norme de service de 2017-2018 de l'ARC, selon laquelle les déclarations produites sur papier devaient être traitées dans un délai de huit semaines. Il a expliqué qu'il attendait son remboursement pour payer une dette, et que les intérêts continuaient d'augmenter, ce qui lui causait beaucoup de stress.

Notre examen a permis de conclure que l'ARC avait déterminé que sa déclaration nécessitait un traitement spécialisé. En raison des inventaires élevés, elle n'a cependant pas été attribuée à un agent du circuit de travail de traitement spécialisé avant le mois d'août 2018 (cinq mois après que Jacob a produit sa déclaration). L'ARC a ensuite émis l'avis de cotisation en novembre 2018.

Les normes de service pour l'exercice 2019-2020 prévoient maintenant que les déclarations des non-résidents sont exclues. Les normes de service pour les exercices 2017-2018 et 2018-2019 indiquent qu'elles s'appliquent aux « citoyens »; toutefois, elles ne mentionnent rien au sujet des exclusions, et n'indiquent donc pas clairement que les non-résidents qui ne sont pas des citoyens sont exclus. Par conséquent, Jacob s'attendait à ce que sa demande soit traitée dans le délai de huit semaines établi dans la norme de service.

Les déclarations de revenus exonérés d'impôt en vertu de l'article 87 de la *Loi sur les Indiens*²³ et de l'alinéa 81(1)(a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*²⁴ ont fait l'objet de plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman des contribuables concernant la rapidité d'exécution du traitement de déclarations dans les circuits de travail de traitement spécialisé. Les déclarations produites par des Indiens inscrits qui réclament un revenu exonéré d'impôt sont traitées comme des déclarations spécialisées dans les circuits de travail de traitement spécialisé de l'ARC. Nous avons demandé à l'ARC si ces déclarations sont exclues des normes de service. Elle a répondu que les déclarations de revenus exonérés d'impôt sont incluses dans les normes de service et qu'elle déploie tous les efforts nécessaires pour les traiter dans ces délais. L'ARC a également déclaré que : [traduction] « selon la méthode de production et les détails fournis par le contribuable, les déclarations suivent un flux très semblable à celui du traitement des déclarations de revenus ordinaires ». Par conséquent, selon l'ARC, tant que le déclarant saisit tous les renseignements correctement sur la déclaration et le produit à temps, le temps de traitement devrait

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

24 *Loi sur les Indiens* L.R.C., 1985, c. 1 (5^e Suppl.), sous-section 81(1)(a).

respecter la norme de service de deux ou huit semaines pour les déclarations produites par voie électronique ou sur papier, respectivement. Toutefois, si des éléments de la déclaration nécessitent un examen plus approfondi, la norme de service peut ne pas s'appliquer et le déclarant n'en sera pas avisé, comme c'est le cas pour toutes les déclarations produites.

Bien qu'on lui ait demandé de le faire, l'ARC n'a pas fourni de données sur le nombre de déclarations de revenus exonérés d'impôt (en vertu de la *Loi sur les Indiens* ou autrement) qui sont produites, ni les données demandées sur le temps moyen de traitement de ces déclarations ou d'autres déclarations appartenant aux circuits de travail de traitement spécialisé, ni les données sur le nombre de déclarations de revenus exonérés d'impôt ou d'autres déclarations des circuits de travail de traitement spécialisé qui sont traitées dans les délais établis par les normes de service.

La conservation de meilleures données et la réalisation d'analyses sur le traitement des déclarations et des demandes de redressement concernant des revenus exonérés d'impôt, et d'autres déclarations des circuits de travail de traitement spécialisé, permettraient à l'ARC de mieux comprendre ses inventaires, les retards et les causes de ceux-ci. L'ARC a informé notre bureau que :

[traduction] l'une des raisons pour lesquelles cette catégorie de déclaration est traitée comme une déclaration spécialisée est de s'assurer que le revenu exonéré d'impôt (qui n'est pas déclaré dans la déclaration de revenus) est comptabilisé correctement dans le calcul des crédits et des prestations du particulier, comme l'allocation canadienne pour les travailleurs.

En effet, les revenus exonérés d'impôt sont indiqués dans les déclarations. Nous n'avons pas suffisamment de renseignements pour évaluer la raison pour laquelle les déclarations de revenus exonérés d'impôt doivent être traitées comme des déclarations spécialisées dans un circuit de travail de traitement spécialisé. Cela crée le risque d'un retard causé précisément par le fait d'être un Indien inscrit. Dans la mesure du possible, l'ARC doit se pencher sur les limites du système et saisir tous les renseignements pertinents figurant dans les déclarations, de sorte que plus de déclarations peuvent être traitées plus rapidement et avec moins d'intervention manuelle.

Pour les déclarations et les demandes de redressement nécessitant des renseignements supplémentaires de la part du déclarant, l'ARC repose sur la réponse du déclarant à une demande de renseignements. Par conséquent, il est difficile d'établir une norme de service. Une solution consiste à créer une norme de service qui est calculée en fonction du temps traitable et non traitable; le temps traitable comprend la période où le dossier est sous le contrôle du gouvernement du Canada. L'ARC a déjà adopté cette solution dans d'autres circuits de travail²⁵.

25 Pour un exemple, voir Agence du revenu du Canada, Délais de traitement et niveaux de complexité – Oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plaintes-differends/complexite-niveau-temps-traitement.html>. Date modifié : 2019-12-05.

Pour certaines déclarations et demandes de redressement, la déviation à un circuit de travail de traitement spécialisé est rapide et le traitement est toujours réalisé conformément à la norme de service. Les autres déclarations et demandes de redressement doivent passer par plus d'un circuit de travail de traitement spécialisé. En ce qui concerne leur résultat de rendement publié quant au traitement de 96 % de toutes les déclarations dans les délais établis par les normes de service au cours de l'exercice 2017-2018, l'ARC a informé notre bureau que [traduction] « tous les circuits de travail spécialisé [...] sont vraisemblablement inclus dans le taux de 4 % en raison du temps supplémentaire requis pour effectuer l'évaluation ». Les déclarants dont les déclarations sont traitées dans un circuit de travail de traitement spécialisé n'en seraient pas conscients et s'attendraient à recevoir un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation ou une lettre de non-redressement selon l'engagement de deux ou huit semaines de l'ARC. De plus, l'ARC n'informe pas ces déclarants qu'ils ont perdu leur droit à un traitement en temps opportun.

Incidence de faire partie de l'un des 5 %

Le représentant de Sarah a produit sa déclaration de 2017 par voie électronique au début de mars 2018. D'après les normes de service, Sarah s'attendait à ce que sa déclaration soit traitée dans un délai de deux semaines. Sarah a appelé la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (centre d'appels) de l'ARC trois fois en trois mois et, chaque fois, on lui a donné une nouvelle date pour rappeler et réessayer. Les agents du centre d'appels n'ont pas fourni d'explication pour le retard ou n'ont pas indiqué quel secteur du circuit de travail de traitement spécialisé gérait sa déclaration.

Le représentant de Sarah a déposé une plainte auprès du programme des plaintes liées au service de l'ARC en mai 2018. Sarah attendait son remboursement pour payer des factures en souffrance et le retard lui causait de la détresse.

Le programme des plaintes liées au service de l'ARC a constaté qu'il n'y avait aucun retard dans le traitement de sa demande de remboursement parce qu'elle faisait l'objet d'un examen supplémentaire et que le secteur responsable de l'examen respectait ses délais de traitement internes cibles.

La lettre de clôture de juillet 2018 du programme des plaintes liées au service de l'ARC contenait des renseignements de la section de l'examen des remboursements :

[traduction] L'ARC traite la plupart des déclarations sans effectuer un examen manuel des renseignements saisis afin qu'elle puisse envoyer des avis de cotisation le plus rapidement possible, tout en respectant la norme de service publiée de quatre à six semaines. Toutefois, toutes les déclarations sont sélectionnées par le système informatique de l'ARC lorsqu'elles sont produites et peuvent faire l'objet d'un examen supplémentaire avant l'établissement d'une cotisation ou à une date ultérieure. Si cela se produit, les normes de service sont prolongées afin de prévoir suffisamment de temps pour un examen plus exhaustif. La déclaration de votre cliente a été renvoyée à la section de l'examen des remboursements de l'ARC aux fins d'examen approfondi le 18 mai 2018. Notre mandat est de traiter la déclaration dans un délai de seize (16) semaines à partir de la date de réception dans notre service, et nous traitons le travail selon l'ordre dans lequel nous recevons la correspondance.

Nous avons également constaté qu'au moins sept semaines après la date de production se sont écoulées avant que la déclaration soit envoyée à la section de l'examen des remboursements de l'ARC. En outre, la production a été renvoyée à deux secteurs du circuit de travail de traitement spécialisé, à savoir la section de confiance dans la validité et la section de l'examen des remboursements, dont chacune a ses propres délais de traitement internes. L'ARC a informé notre bureau qu'il n'y a pas de politiques ou de procédures pour ordonner à un employé de l'ARC de communiquer avec le déclarant lorsqu'une déclaration est sélectionnée aux fins d'examen.

Cet exemple soulève un certain nombre de questions préoccupantes :

- a) L'erreur dans la lettre concernant le nombre de semaines visé par les normes de service.
- b) L'erreur dans la lettre concernant la prolongation des normes de service. Effectivement, il n'y a pas de norme de service prolongée lorsqu'une déclaration est envoyée à un circuit de travail de traitement spécialisé. Seuls les délais de traitement internes cibles peuvent être prolongés, mais il ne faut pas en tenir compte au moment de révéler les délais de traitement.
- c) Le délai entre le moment où la déclaration a été reçue par l'ARC et le moment où il a été renvoyé à la section de l'examen des remboursements de l'ARC.
- d) L'ARC ne tient pas compte des retards dans l'envoi des déclarations et des demandes de redressement aux secteurs du circuit de travail de traitement spécialisé, ou entre ces secteurs. Les délais de traitement internes cibles de l'ARC ne commencent qu'une fois que ce secteur reçoit la déclaration ou la demande de redressement.
- e) Le délai de traitement interne cible de 16 semaines pour l'examen des remboursements semble trop long.
- f) L'ARC n'a pas communiqué avec Sarah ou son représentant pour l'informer des examens et lui indiquer qu'il faudrait plus de deux semaines pour traiter la déclaration, et elle n'a pas fourni un délai de traitement estimatif.

Figure 6 : Déclarations traitées dans un circuit de travail de traitement spécialisé pendant la période de production des déclarations.

Période de production des déclarations	Groupe de traitement spécialisé	Communication avec le contribuable	Cotisation de centre fiscal	Confiance dans la validité	Examen des remboursements*	Cotisations spéciales*	Total
2018	470 265	66 395	30 164	182 154	93 845	16 932	859 755
2017	566 749	41 026	34 352	177 259	77 872	22 383	919 641
2016	595 057	77 097	41 255	186 538	77 060	20 226	997 233
2015	609 363	99 516	46 830	225 495	84 629	17 745	1 083 578
2014	658 167	93 976	38 608	177 745	81 660	19 102	1 069 258

Ces volumes comprennent les déclarations qui ont été incluses et exclues de la norme de service pour la période de production des déclarations.

* L'ARC a informé notre bureau que les résultats du programme pour les charges de travail liées à l'examen des remboursements et aux cotisations spéciales comprennent les examens qui ont eu lieu avant ou après la cotisation. L'ARC n'a pas été en mesure d'isoler les volumes de pré cotisation.

Évaluation du rendement de l'ARC

Au fil des années, l'ARC a modifié ses normes de service publiées pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement. Elle a également modifié les renseignements qu'elle fournit au public sur ce qui est exclu des normes de service. De plus, l'ARC a changé la façon dont elle calcule son rendement par rapport à ces normes de service.

Figure 7: Modifications apportées aux normes de service de l'ARC au fil des années²⁶.

Exercice	Délai	Objectif	Exclusions	Rendement de l'ARC
2015-2016				
Déclarations produites par voie électronique	2 semaines après la réception	100 %		1,7 semaine en moyenne
Déclarations produites sur papier	4 à 6 semaines après la réception	100 %		5,6 semaines en moyenne
Demandes de redressement produites par voie électronique	2 semaines à condition que tous les renseignements requis soient reçus	100 %	Demandes complexes	1,8 semaine en moyenne
Demandes de redressement produites par d'autres méthodes	8 semaines à condition que tous les renseignements requis soient reçus	100 %		7,8 semaines en moyenne
2016-2017				
Déclarations produites par voie électronique	2 semaines après la réception	100 %		1,6 semaine en moyenne
Déclarations produites sur papier	4 à 6 semaines après la réception	100 %		4,4 semaines en moyenne
Demandes de redressement produites par voie électronique	2 semaines après la réception de tous les renseignements requis	100 %	Demandes complexes	1,4 semaine en moyenne
Demandes de redressement produites par d'autres méthodes	8 semaines après la réception de tous les renseignements requis	100 %		10 semaines en moyenne

²⁶ *Supra* notes 10, 16 et 17

Exercice	Délai	Objectif	Exclusions	Rendement de l'ARC
2017-2018				
Déclarations produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Déclarations produites en retard	96 % des déclarations ont été traitées conformément aux normes de service
Déclarations produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %	Déclarations produites en retard	
Demandes de redressement produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Demandes complexes	64 % des demandes de redressement ont été traitées conformément aux normes de service
Demandes de redressement produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %		
2018-2019				
Déclarations produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Déclarations produites en retard	96,57 % des demandes ont été traités conformément à la norme de service*
Déclarations produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %	Déclarations produites en retard	83 % des demandes ont été traités conformément à la norme de service*
Demandes de redressement produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Demandes complexes	90,5 % des demandes ont été traités conformément à la norme de service*
Demandes de redressement produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %	Demandes complexes	86,7 % des demandes ont été traités conformément à la norme de service*

Exercice	Délai	Objectif	Exclusions	Rendement de l'ARC
2019-2020				
Déclarations produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Déclarations ou demandes produites en retard; produites pour des particuliers décédés, internationaux, non-résidents, émigrants et en faillite; produites pour plusieurs années d'imposition; pour lesquelles un contact doit être établi afin d'obtenir de plus amples renseignements	
Déclarations produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %		
Demandes de redressement produites par voie électronique	2 semaines après la réception	95 %	Demandes complexes	
Demandes de redressement produites sur papier	8 semaines après la réception	95 %	Demandes complexes	

* L'ARC n'a pas encore annoncé publiquement ses résultats pour l'exercice 2018-2019. Les résultats présentés dans le tableau de cette année reflètent les renseignements fournis à notre bureau par l'ARC en réponse à nos demandes de renseignements.

Pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017, les rapports de l'ARC à l'égard de ses normes de service pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement manquent de transparence puisqu'elle ne fournit pas de renseignements sur la fréquence à laquelle elle a respecté ses normes de service précises. Plutôt, l'ARC fournit seulement le nombre moyen de semaines qu'il lui a fallu pour traiter les déclarations de revenus, en fonction de toutes les déclarations produites, et le nombre moyen de semaines qu'il lui a fallu pour traiter les demandes de redressement, en fonction de toutes les demandes de redressement produites. L'utilisation de moyennes porte à croire que l'ARC satisfait à ses normes de service lorsqu'elle ne les respecte peut-être pas²⁷.

27 À l'exception du fait que la moyenne de 10 semaines déclarée pour le traitement des demandes de redressement déposées par d'autres méthodes en 2016-2017 montre que l'ARC n'a pas respecté sa norme de service.

En raison des exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à compter de l'exercice 2017-2018, l'ARC ne fournit plus uniquement le nombre moyen de semaines pour traiter les déclarations et les demandes de redressement dans ses rapports à l'égard des normes de service. Elle a commencé à fournir le pourcentage de déclarations « traitées conformément à cette norme ».

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit les lignes directrices suivantes sur ce qui constitue une bonne norme de service²⁸.

- **Pertinente du point de vue des clients** : Une norme de service concorde avec les priorités des clients et porte sur les aspects des services qui comptent le plus pour eux, compte tenu des allocations des ressources disponibles.
- **Fondée sur les consultations** : Une norme de service est élaborée en consultation avec les clients, les gestionnaires, le personnel et les autres partenaires en matière de prestation de services, de façon à en assurer sa pertinence et sa concordance avec le mandat de l'organisation.
- **Mesurable** : Une norme de service est quantifiable et assortie d'activités de surveillance.
- **Uniforme à l'échelle du gouvernement** : Une norme de service devrait être uniforme dans toutes les organisations fédérales offrant des services semblables. La présence de normes de service semblables pour des services semblables à l'échelle de l'administration publique est avantageuse tant pour les clients que pour le gouvernement. D'une part, les clients trouveront cela plus facile de traiter avec les différentes organisations. D'autre part, les organisations trouveront elles-mêmes qu'il est plus facile de partager des pratiques exemplaires et d'adopter des approches communes.
- **Ambitieuse, mais réaliste** : Les normes de service sont réalistes, fondées sur des analyses et correspondent aux objectifs. Toutefois, elles présentent un défi suffisamment important aux yeux des fournisseurs de services.
- **Appuyée par la gestion** : Une norme de service est comprise de la haute direction et appuyée par celle-ci.
- **Communiquée** : La norme de service est communiquée de façon claire à la clientèle, aux employés et aux autres intervenants afin de faciliter la gestion des attentes.
- **Transparente** : Une norme de service fait l'objet d'une surveillance et d'établissement de rapports à la haute direction, et les résultats obtenus sont publiés, de manière à rehausser la transparence et à pouvoir compter sur la confiance de la clientèle.
- **Constamment mise à jour** : Une norme de service est examinée périodiquement et fait l'objet de mises à jour, s'il y a lieu.

28 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Ligne directrice sur les normes de service, en ligne : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25750>. Date modifié : 2012-07-04.

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'ARC a d'ailleurs ajouté que les normes s'appliquaient seulement aux déclarations produites à temps.

Les résultats de rendement de l'ARC pour le traitement des demandes de redressement produites par voie électronique sont demeurés relativement uniformes des exercices 2013-2014 à 2016-2017. En ce qui concerne les déclarations produites sur papier, les résultats de l'ARC pour les exercices 2013-2014 à 2015-2016 ont révélé des délais de traitement moyens de 7 à 7,8 semaines. Pour ce qui est de l'exercice 2016-2017, il y a eu une augmentation importante et, en moyenne, il a fallu 10 semaines pour traiter une demande de redressement produite sur papier.

L'ARC a indiqué que, en raison de certains enjeux technologiques liés à un nouveau système, les demandes de redressement ont été traitées [traduction] « largement au-delà de la norme de service ». L'ARC a également indiqué en 2017 qu'une étude effectuée a permis de déceler les secteurs nécessitant des améliorations. L'ARC a pris un certain nombre de mesures pour apporter des améliorations, y compris la réaffectation du travail et du financement, de même qu'un financement supplémentaire fourni aux centres fiscaux. L'ARC a informé notre bureau que, depuis ces interventions, les inventaires sont beaucoup moins élevés et les délais de traitement moyens sont d'une à deux semaines et de cinq à six semaines pour les demandes de redressement courantes produites par voie électronique et les déclarations courantes produites sur papier, respectivement.

L'ARC a apporté des changements importants à la terminologie dans ses normes de service pour le traitement des demandes de redressement au cours de l'exercice 2017-2018. Au cours des exercices 2015-2016 et 2016-2017, l'ARC a établi des rapports sur les demandes de redressement « reçues par Internet » (norme de deux semaines) et sur toutes les autres demandes de redressement (norme de huit semaines)²⁹. À compter de l'exercice 2017-2018, l'ARC est passée à l'établissement de rapports sur les demandes de redressement produites par voie électronique (norme de deux semaines) et les demandes de redressement produites sur papier (norme de huit semaines)³⁰.

L'importance de cette différence est que les demandes de redressement peuvent être faites verbalement. L'ARC a informé notre bureau que les normes de service publiées s'appliquent aux demandes verbales, mais l'ARC n'a pas indiqué pas si la norme de deux ou huit semaines s'applique. Vraisemblablement, la norme de huit semaines continue de s'appliquer, car les demandes de redressement verbales ont été incluses dans cette norme avant l'exercice 2017-2018. Il est important que l'ARC publie des renseignements sur la norme de service pour les demandes de redressement verbales et qu'elles soient incluses dans le calcul exact dans les rapports à l'égard de la norme de service.

29 *Supra* note 16

30 *Supra* note 10

Bien que les changements apportés en 2017-2018 à la façon dont l'ARC calcule les normes de service et en rend compte fournissent des précisions sur le pourcentage des déclarations et des demandes de redressement traitées conformément aux normes de service, l'ARC a regroupé les déclarations produites par voie électronique et produites sur papier, ainsi que les demandes de redressement produites par voie électronique et produites sur papier (sans mentionner celles produites par d'autres méthodes), dans ses rapports³¹. Ces calculs fournissent moins de transparence quant à la différence dans les normes de traitement pour les déclarations et les demandes de redressement produites par voie électronique par rapport à celles produites sur papier.

En regroupant les déclarations produites par voie électronique et sur papier dans ses rapports sur le rendement à l'égard des normes de service, l'ARC présente une image faussée de la façon dont elle satisfait à ces normes de service. Le volume (95 %) de déclarations produites par voie électronique réglées (traitement automatique sans retard) augmente la moyenne globale, ce qui donne une image imprécise du rendement de l'ARC à l'égard de la norme de service pour les déclarations produites sur papier.

Les rapports de l'ARC à l'égard des normes de service pour le traitement des demandes de redressement soulèvent les mêmes préoccupations. L'ARC a rapporté une grande disparité dans le temps moyen nécessaire pour traiter les demandes de redressement produites par voie électronique et celles produites par d'autres méthodes.

Par exemple, pour l'exercice 2016-2017, l'ARC a indiqué qu'il lui a fallu en moyenne 1,4 semaine pour traiter les demandes de redressement produites par voie électronique et émettre des avis de cotisation, tandis qu'il lui a fallu en moyenne 10 semaines pour traiter les demandes de redressement produites par d'autres méthodes et émettre des avis de nouvelle cotisation³². Par conséquent, au cours de l'exercice 2017-2018, les demandes de redressement produites par voie électronique auraient permis d'augmenter la moyenne globale, ce qui donne une image imprécise du rendement de l'ARC à l'égard de la norme de service pour les demandes de redressement qui n'ont pas été produites par voie électronique.

Comme il a été discuté, pour l'exercice 2018-2019, l'ARC a modifié le libellé concernant les demandes de redressement exclues des normes de services, des demandes « moins simples » à « complexes ». Elle ne fournit plus d'exemples dans la norme de service, mais plutôt un lien vers des exemples de demandes de redressement complexes.

31 *Ibid*

32 Agence du revenu du Canada, Normes de service 2016-2017, *Les déclarations de revenus, prestations et demandes*, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2016-2017.html>. Date modifié : 2018-051-28.

Même si ces exemples n'ont pas été ajoutés avant l'exercice 2018-2019, l'ARC a indiqué à notre bureau que ces types de demandes de redressement étaient déjà exclus des normes de service faisant l'objet des rapports de l'exercice 2017-2018.

L'ARC estime que 23 % de toutes les demandes de redressement sont considérées comme complexes. Au cours de l'exercice 2017-2018, l'ARC a reçu 1 960 404 demandes de redressement. Sans compter la proportion de 23 % des demandes de redressement jugées complexes, 1 509 511 demandes entraient dans la portée des normes de service. Toutefois, pour l'exercice 2017-2018, l'ARC a seulement respecté ses normes de service 63,87 % du temps. Cela se traduit par 545 386 demandes de redressement retardées. Ces déclarants se seraient donc posé la question logique suivante : « Quand ma demande de redressement sera-t-elle traitée? »

Bien qu'il soit compréhensible que certaines déclarations et demandes de redressement prennent plus de temps à traiter, cela ne signifie pas qu'elles ne devraient pas être assujetties à une norme de service et traitées dans un délai raisonnable. Il est préoccupant que l'ARC ne soit tenue de répondre à aucune attente relative à la durée de traitement des déclarations et des demandes de redressement complexes. Même si les nouveaux renseignements sur les exclusions sont plus clairs, l'ARC devrait être plus transparente quant aux déclarations et aux demandes de redressement qu'elle inclut ou exclut des normes de service, ainsi qu'au calcul de son rendement à l'égard de ces normes de service. L'ARC doit également être plus transparente en ce qui concerne le quand et le pourquoi des retards dans le traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement, et les délais auxquels on peut s'attendre.

Pour l'exercice 2019-2020, en plus de l'exclusion des déclarations produites après les dates d'échéance de production, l'ARC a ajouté les exclusions suivantes aux normes de service :

- les déclarations de personnes décédées;
- les déclarations de personnes en faillite;
- les déclarations de particuliers non-résidents et internationaux;
- les déclarations d'émigrants;
- les déclarations de plusieurs années d'imposition produites en même temps;
- les déclarations pour lesquelles l'ARC doit communiquer avec un particulier pour obtenir de plus amples renseignements³³.

33 *Supra* note 7

En réponse à nos demandes de renseignements, l'ARC a indiqué qu'elle ne fait presque aucun suivi concernant les circuits de travail de traitement spécialisé. Elle a ajouté qu'un tel suivi n'est pas nécessaire aux fins du calcul des normes de service. En réponse à notre demande de renseignements sur les déclarations de revenus exonérées d'impôt, l'ARC a mentionné qu'il n'y a pas d'équipe désignée pour traiter ces déclarations. En ce qui a trait à notre question concernant le délai de traitement moyen des demandes de redressement complexes, l'ARC a répondu que ces renseignements n'étaient pas facilement accessibles et qu'ils ne pouvaient pas être déterminés sans une importante quantité de temps et de ressources de la technologie de l'information.

L'ARC a fourni des données à notre bureau, mais elle a utilisé des termes incohérents et contradictoires pour décrire les données. Par exemple, il est difficile de déterminer si les données concernent les déclarations ou les demandes de redressement traitées ou produites. En outre, l'ARC a fourni des définitions incohérentes pour les mêmes termes. Après avoir demandé des précisions, il est devenu évident que différentes personnes au sein de l'ARC utilisent des termes du langage familier pour les mêmes données.

Ces enjeux sont aggravés par le fait que l'ARC établit des rapports publics sur les normes de service en fonction de l'*exercice financier* (du 1^{er} avril au 31 mars), mais s'appuie sur des données statistiques de la *période de production des déclarations* (de la mi-février au mois de janvier de l'année suivante).

Il est important que l'ARC utilise une terminologie et des définitions uniformes à l'interne et à l'externe. Il est également important qu'elle assure la transparence du libellé utilisé dans les rapports publics à l'égard de ses normes de service.

Notre bureau a eu de la difficulté à évaluer le rendement de l'ARC à l'égard de ses normes de service. Comme il est indiqué ci-dessus, il y a eu une évolution de la méthode utilisée par l'ARC pour calculer sa conformité aux normes de service pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

En raison de tous ces facteurs, il est pratiquement impossible de déterminer de façon objective les types de déclarations et de demandes de redressement qui seront traitées dans les délais établis par la norme de service, selon les attentes, et qui sont utilisées par l'ARC dans le calcul de son rendement à l'égard des normes de service, afin d'évaluer le rendement de l'ARC d'une année à l'autre pour déterminer l'uniformité quant au respect des normes de service.

Grâce à une meilleure analyse des déclarations et des demandes de redressement traitées dans les circuits de travail de traitement spécialisé (p. ex., les déclarations de revenus exonérés d'impôt), ainsi que des déclarations et des demandes de redressement exclues, l'ARC pourrait mieux comprendre ses inventaires, les retards et les causes connexes.

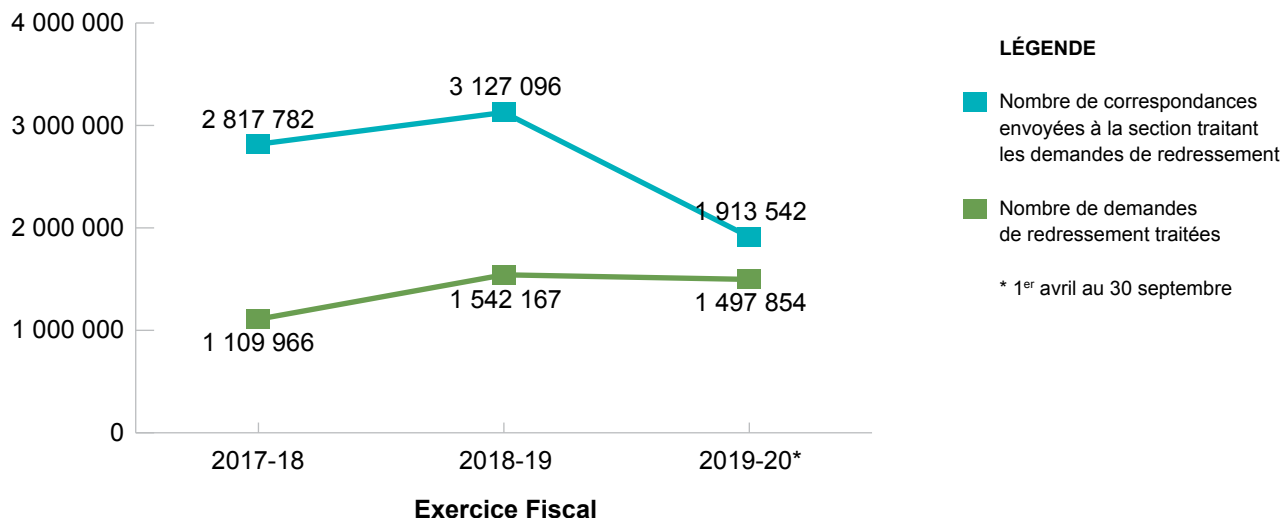
En ce qui concerne les circuits de traitement spécialisé, bien que l'ARC ait des délais de traitement internes cibles, elle ne fait pas le suivi de son rendement à l'égard de ces délais. Elle n'a donc pas été en mesure de répondre à notre question concernant la fréquence à laquelle elle atteint ces objectifs internes. Nous avons constaté que ces délais de traitement internes cibles varient de quelques semaines à quatre mois, selon le programme. Un délai de quatre mois est long, surtout lorsque l'ARC n'en informe pas le déclarant. Dans la mesure du possible, l'ARC doit réduire ces délais et assurer une transparence accrue quant aux situations où le traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement prend plus de temps que la norme de service publiée, de même qu'à son rendement en matière de traitement des déclarations et des demandes de redressement dans ces circuits de travail.

L'ARC a informé notre bureau qu'elle travaille au suivi des progrès pour les mises à jour de l'état et à une indication des délais de traitement prévus et de la date d'achèvement prévue pour le traitement des déclarations, des demandes de redressements et d'autres charges de travail liées au traitement. La première phase de ce projet sera la publication de l'outil de « vérification des délais de traitement de l'ARC » sur son site Web, à la mi-décembre 2019. Cet outil fournira une date d'achèvement prévue en fonction des normes de service publiées. La deuxième phase de ce projet sera un service de suivi propre aux comptes offert dans les portails sécurisés de l'ARC (p. ex., Mon dossier et Mon dossier d'entreprise).

Dans le budget de 2019, des fonds supplémentaires de 34 millions de dollars sur cinq ans, à compter de l'exercice 2019-2020, ont été affectés à l'ARC afin d'embaucher plus d'employés pour traiter les demandes de redressement plus rapidement, « réduire la frustration des contribuables et veiller à ce que les Canadiens vulnérables ne souffrent pas de retards inutiles dans le calcul des crédits et des prestations auxquels ils ont droit »³⁴. La reconnaissance du problème et la volonté de prendre des mesures pour résoudre le problème sont importantes. Il est tout aussi important de s'assurer que les fonds sont affectés de la façon la plus avantageuse pour résoudre un problème. À titre d'ombudsman des contribuables, il est important de toujours se pencher sur la cause sous-jacente des plaintes et des problèmes, de passer d'une position réactive à proactive. Dans cette optique, il est important pour l'ARC de veiller à ce qu'elle affecte des ressources aux bons secteurs afin d'assurer la résolution du problème lié aux retards dans le traitement des demandes de redressement.

34 Budget 2019, Chapitre 4 – Améliorer les services aux clients offerts par l'Agence du revenu du Canada, en ligne : <https://www.budget.gc.ca/2019/docs/plan/chap-04-fr.html#ameliorer-les-services-aux-clients-offerts-par-lagence-du-revenu-du-canada>. Date modifié : 2019-03-19.

Figure 8 : Le nombre de demandes de redressement traitées par l'ARC et le montant de correspondance reçue par l'ARC qui est envoyée à la section traitant les demandes de redressement, pour les exercices 2017-2018 et 2018-2019, et les six premiers mois de l'exercice 2019-2020.



L'ARC a déclaré que :

[traduction] Le volume de la correspondance reçue dans le secteur responsable des redressements n'est pas une représentation exacte de l'arrivage réel, car il comprend divers types et sources de travaux qui sont acheminés au secteur. Le volume de demandes de redressement T1 est fondé sur le volume réel traité.

Cela dit, l'ARC doit évaluer les renseignements et les analyses sur les types et les sources de correspondance acheminée au secteur de traitement des demandes de redressement, afin de déterminer la raison pour laquelle ce secteur reçoit de la correspondance qui ne concerne pas vraiment une demande de redressement d'un particulier. L'ARC doit se demander si des changements sont nécessaires ailleurs. Par exemple, elle doit obtenir des renseignements plus clairs, à l'externe et à l'interne, sur le bon secteur auquel envoyer les demandes de redressement et d'autres pièces de correspondance qui sont actuellement envoyées au secteur de traitement des demandes de redressement.

De plus, afin de régler correctement le problème lié aux retards, l'ARC doit étudier tous les éléments ayant une incidence sur les retards dans le traitement des demandes de redressement et des déclarations produites sur papier. Par exemple, l'ARC doit se demander si l'affectation d'employés supplémentaires au traitement des demandes de redressement permettra de régler la cause sous-jacente des retards dans le traitement des demandes de redressement. Pour répondre à cette question, elle doit déterminer s'il y a eu une augmentation du nombre de demandes de redressement et en examiner les raisons dans l'affirmative. Si d'autres demandes de redressement sont reçues, est-ce que d'autres problèmes entraînent plus d'erreurs dans l'achèvement ou le traitement des déclarations? Sinon,

pourquoi les délais de traitement ont-ils été augmentés? Des demandes de redressement plus complexes ont-elles été produites? Si oui, qu'est-ce qui a mené à cette situation? Des questions d'approfondissement semblables doivent être posées en ce qui concerne les retards dans le traitement des déclarations produites sur papier.

Il est important que l'ARC s'assure qu'elle analyse tous les facteurs liés aux retards dans le traitement des demandes de redressement, et ce, peu importe si les problèmes commencent dans les secteurs de traitement des redressements ou non. Des ressources doivent être affectées à la résolution de la cause du problème.

Lorsque nous avons demandé à l'ARC s'il y avait un arriéré dans le traitement des demandes de redressement, l'ARC a indiqué [traduction] « il n'y a aucun arriéré dans les redressements T1 », malgré le besoin de financement supplémentaire prévu au budget de 2019. Lorsqu'on en a discuté avec l'ARC, elle nous a informés qu'il y a un « inventaire » de demandes de redressement, mais qu'il n'est pas considéré comme un arriéré malgré les retards dans le traitement des demandes de redressement. La transparence et la clarté sont importantes, ce qui comprend l'adoption d'une approche rationnelle pour la communication de renseignements, notamment ceux à l'intention du public concernant le rendement de l'ARC.

Voici un exemple de l'incidence de la façon dont l'ARC applique et calcule ses normes de service :

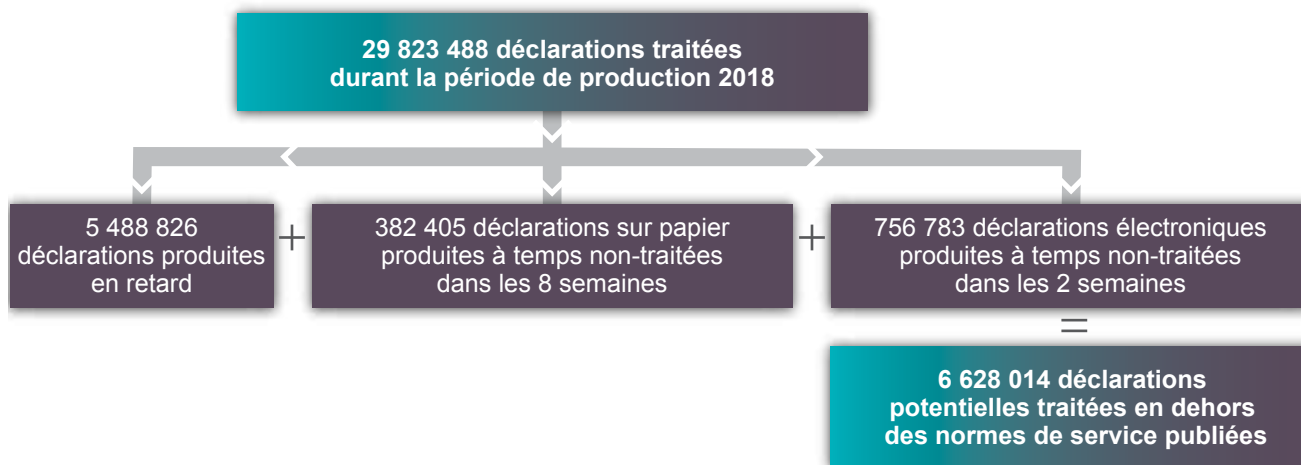
L'ARC a traité 29 823 488 déclarations au cours de la période de production des déclarations de 2018.

- 5 488 826 de ces déclarations ont été produites pour les années d'imposition précédentes ou ont été produites en retard pour l'année d'imposition 2017. Ces déclarations n'ont pas été incluses dans le calcul du rendement de l'ARC à l'égard de ses normes de service. Ces déclarations n'ont peut-être pas été traitées dans les délais fixés par les normes de service.
- 382 405 déclarations produites sur papier à temps que l'ARC n'a pas traitées dans les 8 semaines.
- 756 783 déclarations produites par voie électronique à temps que l'ARC n'a pas traitées dans les deux semaines.
- 6 628 014 nombre total de déclarations potentielles traitées en dehors des délais publiés pour la période de production 2018.

Les populations de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Saskatchewan, du Nunavut, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du tiers de la Colombie-Britannique combinées ont enregistré environ les mêmes chiffres³⁵.

Étant donné que les exclusions figurent maintenant dans les nouvelles normes de service de l'ARC pour l'exercice 2019-2020, il y aura d'autres déclarations exclues.

Figure 9 : Le nombre de déclarations traitées par l'ARC pendant la période de production 2018; et le nombre de déclarations potentiellement traitées par l'ARC en dehors des délais publiés pour la période de production 2018.



Approximativement le même nombre que les populations combinées de Terre-Neuve et du Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle Écosse, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba, la Saskatchewan, le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et un tiers de la Colombie-Britannique.

Bien que notre bureau l'avait demandé, l'ARC n'a pas fourni le nombre total de déclarations reçues au cours de la période de production des déclarations de 2018, ni une répartition du nombre de déclarations reçues et traitées qui seraient classées dans les catégories exclues.

35 Statistiques Canada, Coup d'œil sur le Canada 2018, *Population*, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/12-581-x/2018000/pop-fra.htm>. Date modifié : 2018-03-27.

Estimations préliminaires de la population pour 2017: Terre-Neuve et Labrador = 528,817; Île-du-Prince-Édouard = 152,021; Nouvelle-Écosse = 953,869; Nouveau-Brunswick = 759,655; Manitoba = 1,338,109; Saskatchewan = 1,163,925; Nunavut = 37,996; Territoires du Nord-Ouest = 44,520; Yukon = 38,459; Colombie-Britannique = 4,817,160.

Il est important que l'ARC tienne compte des circonstances individuelles de la personne qui produit une déclaration ou une demande de redressement, ainsi que des répercussions éventuelles des retards sur la sécurité financière et le bien-être des employés, au moment de traiter les déclarations et les demandes de redressement et de déterminer un délai raisonnable pour le faire.

Répercussions du retard dans le traitement

Il faudra naturellement plus de temps pour traiter certains types de déclarations et de demandes de redressement que d'autres. Cela explique l'exclusion de certains types de déclarations des normes de service habituelles. Toutefois, l'ARC accepte que le traitement de 5 % de toutes les déclarations qui sont produites à temps, et qui ne font pas déjà partie des nombreuses déclarations automatiquement exclues, puisse simplement être retardé.

Les retards dans le traitement ont des conséquences très réelles, car ils peuvent toucher les nombreux paiements de prestations et autres paiements qui sont administrés par l'ARC et la rapidité de la réception des remboursements. L'ARC administre 50 paiements de prestations et 131 services de prestations. La détermination de l'admissibilité d'un particulier à la plupart des prestations et à certains crédits dépend de son revenu imposable de l'année précédente³⁶. Afin de mieux comprendre les répercussions des retards accusés par l'organisation dans le traitement des déclarations de revenus sur les bénéficiaires de prestations, nous devons d'abord comprendre la façon dont les paiements sont effectués et les effets des retards sur le versement de ces paiements. Il est à noter que dans le présent document, nous parlons principalement de la production des déclarations, étant donné que les demandes de redressement sont traitées de la même façon par les mêmes secteurs et sont assujetties aux mêmes normes de service que les déclarations, une grande partie des renseignements, des problèmes et des conséquences possibles s'appliquent également aux demandes de redressement.

Pour bon nombre des prestations mensuelles qu'elle administre, l'ARC vérifie si les renseignements applicables sur l'admissibilité existent dans ses systèmes à la date d'exécution mensuelle du paiement aux fins du versement du paiement de prestations³⁷. Par exemple, les versements de l'allocation canadienne pour enfants (ACE) sont habituellement effectués le 20^e jour de chaque mois³⁸. Le calcul de l'ACE d'une famille pour l'année de prestation (du 1^{er} juillet au 30 juin) est fondé sur le revenu cotisé

36 Par exemple : Allocation canadienne pour enfants, Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta, Crédit pour la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée, Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable, Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard, Allocation canadienne pour les travailleurs, Supplément de revenu garanti, Prestation trillium de l'Ontario.

37 Pour la plupart des prestations, les montants sont versés sur une période de 12 mois, de juillet d'une année à juin de l'année suivante. Les paiements sont recalculés tous les mois de juillet en fonction des informations de la déclaration du bénéficiaire (et de la déclaration de son époux ou conjoint de fait, le cas échéant) de l'année d'imposition précédente. Ces informations sont extraites à un certain moment avant la date de paiement, appelée date d'exécution. Par exemple, pour l'allocation canadienne pour enfants, la date d'exécution annuelle en 2019 est le 26 juin. Il y a une date d'exécution mensuelle où l'ARC vérifie les informations disponibles pour les déclarations où les informations n'étaient pas disponibles pour la date d'exécution annuelle.

38 Pourvu que le 20^e jour ne tombe pas pendant un week-end ou un jour férié, auquel cas le paiement est effectué le vendredi précédent. Le paiement de l'ACE de décembre est émis le 13 décembre.

de la famille pour l'année d'imposition précédente³⁹. Pour que ces paiements soient versés à temps et dans le montant exact, une cotisation doit être établie à l'égard des déclarations de la famille. Les systèmes de l'ARC traitent les renseignements sur le paiement à la date d'exécution du paiement, soit environ de trois à quatre semaines avant la date du versement, à l'aide des renseignements contenus dans les systèmes de l'ARC à ce moment-là. Pour l'année de prestation 2019-2020, le traitement a été effectué le 26 juin 2019. Tous les renseignements sur le revenu tirés des déclarations ayant fait l'objet d'une cotisation avant cette date, qu'elles aient été produites à temps ou en retard, étaient disponibles pour le calcul. Au cours de l'année de prestation 2018-2019 (de juillet 2018 à juin 2019), les paiements de l'ACE ont été traités dans le système environ 28 jours civils avant leur versement. Des prestations et des crédits tels que la prestation trillium de l'Ontario et le crédit pour la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée ont été traités environ 29,8 jours avant le versement des paiements.

Par conséquent, l'ARC peut verser des paiements de prestations et de crédits de façon temporaire lorsqu'un déclarant a déjà reçu la prestation et que sa déclaration de revenus est produite à temps, mais que l'ARC ne la traite pas avant la date d'exécution de juin ou d'un mois subséquent. Autrement dit, le particulier recevra un paiement en fonction du revenu cotisé le plus récent. Durant la période de production des déclarations de 2018, l'ARC disposait de 78 022 comptes pour éventualités pour les déclarants dont les déclarations n'avaient pas été traitées par l'ARC avant la date d'exécution du paiement de prestations ou de crédits respectif. Une fois que l'ARC traite la déclaration, elle calcule de nouveau les paiements de prestations et de crédits afin de s'assurer que les bons montants ont été versés. Si les bons montants n'ont pas été versés, l'ARC paiera les montants supplémentaires dus au particulier ou recouvrera tout paiement en trop dans les paiements de prestations et de crédits subséquents. S'il n'y a pas de paiements de prestations ou de crédits subséquents, le paiement en trop sera recouvré au moyen de ses processus de recouvrement des dettes.

Compte tenu des délais de traitement de l'ARC et de ses échéanciers pour calculer les paiements de prestations et de crédits, l'ARC a informé notre bureau qu'elle ne recommande pas à un déclarant de produire une déclaration papier le 30 avril ou peu de temps avant cette date s'il dépend de ses paiements de prestations pour assumer les coûts de la vie quotidienne, car elle ne pourra pas traiter la déclaration à temps pour le calcul exact des prestations. En plus de la norme de service de huit semaines pour les déclarations produites sur papier, si l'ARC achemine la déclaration à un circuit de travail de traitement spécialisé (p. ex., déclarations de revenus exonérés d'impôt d'un Indien inscrit, demandes de remboursements importants ou vérification supplémentaire), le traitement de la demande pourrait être retardé, de manière à compromettre l'admissibilité et le calcul exact des paiements de prestations et de crédits.

39 Par exemple, les paiements pour l'année de prestations du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 sont basés sur le revenu imposable de la famille pour 2018.

L'ARC a indiqué qu'elle traite généralement les déclarations selon le principe du premier arrivé, premier servi et, depuis 2018, l'accent est mis sur le traitement des déclarations produites à temps et tout traitement ou validation manuel ou spécialisé requis, plutôt que sur les déclarations exclues et produites en retard⁴⁰, afin de s'assurer que les déclarants conformes ne subissent aucune interruption de leurs prestations et crédits. Cependant, l'ARC n'identifie pas les déclarants qui présentent un risque plus élevé d'être touchés par des retards, comme ceux qui gagnent un faible revenu ou qui reçoivent des prestations ou des crédits.

Le traitement des déclarations et des demandes de redressement en dehors des normes de service de deux et huit semaines et les effets qui en découlent sur les paiements de prestations et de crédits peuvent avoir un effet négatif disproportionné sur les personnes vulnérables. Ces effets existent, que l'ARC accuse un retard selon sa définition du terme ou qu'elle traite, quoique conformément aux normes de service, une déclaration ou une demande de redressement exclue, complexe ou acheminée à un circuit de travail de traitement spécialisé. Bien que le déclarant puisse recevoir des versements temporaires en cas de retards, tout changement apporté à son revenu et au calcul de ses prestations ou crédits peut avoir une incidence directe sur son bien-être financier et personnel.

Il est impératif que l'ARC comprenne la façon dont le traitement des déclarations et des demandes de redressement en dehors des normes de deux et huit semaines touche les personnes vulnérables. De nombreuses personnes comptent sur leurs paiements de prestations et de crédits, plus particulièrement l'ACE, pour assumer les coûts de la vie quotidienne. Les paiements temporaires qui sont inférieurs aux montants auxquels le déclarant a droit peuvent entraîner des difficultés financières les empêchant de répondre à leurs besoins fondamentaux. Le recouvrement des paiements en trop peut également entraîner des conséquences désastreuses. Nous recevons des plaintes de la part de déclarants dans bon nombre de ces situations. Par exemple, lorsqu'un déclarant ne s'attendait pas à ce que ses paiements de prestations ou de crédits soient réduits, il a de la difficulté à subvenir à ses besoins avec le montant le moins élevé. Si ce montant est réduit davantage par le recouvrement d'un paiement en trop par l'ARC, les conséquences peuvent être encore plus désastreuses. Lorsqu'un déclarant ne s'attendait pas à ce que ses paiements de prestations ou de crédits soient interrompus, il pourrait éprouver des difficultés sans le paiement et ne pas être en mesure de rembourser les trop-payés.

Le traitement des déclarations et des demandes de redressement par l'ARC en dehors des délais de deux et de huit semaines peut créer des obstacles à l'accès aux services offerts par d'autres formes de programmes sociaux lorsque l'admissibilité est déterminée par le revenu. Ces types de programmes sociaux ne sont pas limités à ceux administrés par l'ARC ou dirigés par les gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux. Ils peuvent d'ailleurs comprendre les services et les subventions offerts par des organismes à but non lucratif et d'autres organisations ou organismes de bienfaisance.

40 L'ARC a déclaré qu'elle traite les déclarations produites tardivement « dans un délai raisonnable », mais n'a pas fourni de définition de « délai raisonnable ».

Par exemple, dans le cadre de nos activités de visibilité auprès des Autochtones et des organismes de soutien communautaire au service des Autochtones, nous avons entendu qu'au moment de produire des déclarations et de demander les divers crédits et prestations disponibles, les peuples Autochtones subissent régulièrement des retards dans le traitement de leurs déclarations, surtout lorsqu'ils déclarent un revenu exonéré d'impôt. Cela ne comprend pas les tentatives du gouvernement fédéral et de l'ARC de s'assurer que les paiements de prestations sont versés aux particuliers admissibles qui ne les ont pas déjà demandés. Dans le budget de 2018, on s'est engagé à éliminer les obstacles qui empêchent les peuples autochtones de demander l'ensemble des avantages sociaux et des crédits auxquels ils ont droit, y compris l'ACE, afin d'accroître l'équité en matière d'accès⁴¹. En même temps, l'ARC a créé des communications ciblées à l'intention des collectivités marginalisées afin d'encourager ceux qui ne demandent pas les prestations et les crédits auxquels ils ont droit à produire leurs déclarations⁴².

Pour certains, les conséquences apparemment imprévues de cette incitation à la production étaient des retards dans le traitement de leurs déclarations par l'ARC. La plupart des personnes qui n'avaient jamais produit une déclaration ont produit plusieurs déclarations en même temps pour demander rétroactivement leurs prestations. Ces déclarations sont automatiquement exclues de la norme de service pour deux raisons : 1) les déclarations produites en retard ne sont pas prises en compte dans la norme de service; et 2) les déclarations produites pour plusieurs années sont traitées ensemble et, selon l'âge des déclarations produites, certaines pourraient devoir être traitées manuellement. Puisque l'ARC traite les déclarations de revenus exonérés d'impôt comme des déclarations spéciales dans les circuits de travail de traitement spécialisé, ces déclarants sont plus susceptibles d'être appelés à fournir des renseignements supplémentaires aux fins de validation, ce qui retarde le traitement.

À maintes reprises, nous avons entendu parler de personnes qui ont été amenées à croire qu'elles recevraient des prestations, mais qui ont plutôt subi des retards sans indication du moment où elles peuvent s'attendre à ce que le processus de cotisation soit achevé. Lorsqu'elles appellent l'ARC pour recevoir des mises à jour, cette dernière leur demande de rappeler dans quatre semaines, par exemple.

En plus d'avoir une incidence sur les paiements de prestations actuels, le traitement des déclarations et des demandes de redressement en dehors des normes de service de deux et de huit semaines pourrait toucher les cotisations établies à l'égard de déclarations futures. Si un particulier croit que l'ARC a commis une erreur dans sa cotisation et qu'il choisit d'exercer ses droits de recours en déposant une opposition à l'égard d'une cotisation retardée, le processus peut être reporté à l'année d'imposition suivante. Cela pourrait avoir une incidence sur les déclarations futures, ce qui pourrait entraîner davantage de retards.

41 Budget 2018, Chapitre 1 – Une aide accrue pour la classe moyenne et pour ceux qui travaillent fort pour en faire partie, *Améliorer l'Allocation canadienne pour enfants*, en ligne : <https://www.budget.gc.ca/2018/docs/plan/chap-01-fr.html#toca>. Date modifié : 2018-02-27.

42 Agence du revenu du Canada, Prestations et crédits : Renseignements pour les autochtones, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/allocation-canadienne-pour-enfants-autochtones/renseignements-autochtones.html>. Date modifié : 2019-07-30.

Effet domino

Shirley a aidé sa belle-sœur veuve, Nancy, à produire sa déclaration par voie électronique pour l'année d'imposition 2016 au début du mois de mars 2017. Puisque Nancy avait un faible revenu, elle avait besoin de son avis de cotisation pour recevoir diverses prestations, comme les soins de santé subventionnés annuels pour ses trois enfants (qui étaient tous âgés de six ans ou moins), demander une réduction de l'impôt foncier, accéder à des programmes récréatifs subventionnés et recevoir un laissez-passer d'autobus pour son enfant aîné.

Au début du mois de mai, Nancy n'avait pas encore reçu son avis de cotisation, ce qui est bien au-delà de la norme de service de deux semaines de l'ARC pour les déclarations produites par voie électronique. Lorsque Shirley et Nancy ont appelé l'ARC pour se renseigner sur l'état de la déclaration, on les a informées qu'elles devraient rappeler en juin.

Les mêmes conversations ont eu lieu mois après mois. Shirley et Nancy ont appelé la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC pour obtenir des renseignements sur l'état de la déclaration et on leur a dit de rappeler le mois suivant s'ils n'avaient pas encore reçu l'avis de cotisation. On leur a dit de rappeler « dans quatre semaines » si elles n'avaient toujours pas reçu l'avis; si c'était le cas, un agent acheminerait le problème à l'échelon supérieur.

Cette attente a eu une incidence sur l'accès des enfants de Nancy aux soins de santé et de sa capacité à subvenir à leurs besoins fondamentaux. Nancy n'a jamais reçu une explication claire de la raison du retard, et elle n'a pas reçu de confirmation que son dossier avait été renvoyé au secteur de traitement en raison du retard. Toutefois, dans les jours suivant l'envoi d'une demande d'action urgente à l'ARC, la déclaration de Nancy a été traitée.

Communication sur les déclarations et les demandes de redressement retardées

L'ARC n'informe pas un déclarant lorsqu'une déclaration est exclue de la norme de service ou lorsqu'elle est renvoyée à l'un de ses circuits de travail de traitement spécialisé. En ce qui concerne les circuits de travail de traitement spécialisé et les circuits de travail pour les déclarations et les demandes de redressement exclues, les tâches sont effectuées dans un système d'inventaire, c'est-à-dire que les déclarations et les demandes de redressement sont traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi. L'ARC ne fait pas le suivi de son rendement à l'égard de ses délais de traitement internes cibles pour ces charges de travail, mais, tant qu'elle atteint ces objectifs, elle ne considère pas le traitement comme étant retardé.

L'ARC communiquera seulement avec un déclarant lorsque de plus amples renseignements seront nécessaires pour aider à traiter la déclaration. Dans le cadre de notre examen des exemples de lettres envoyées aux déclarants par l'ARC lorsqu'elle a besoin de plus de renseignements pour traiter leur déclaration, elle n'informe pas les déclarants qu'il pourrait y avoir un retard et ne fournit pas un délai de traitement estimatif.

Les déclarants reçoivent une lettre d'accusé de réception dans les situations où les demandes de redressement sont jugées complexes et renvoyées à des circuits de travail de traitement spécialisé, contrairement à celles où les déclarations sont exclues ou renvoyées à des circuits de travail de traitement spécialisé. La lettre d'accusé de réception indique qu'en raison de la nature complexe du changement demandé, il faudra plus de temps que la norme de service publiée pour traiter le redressement. La lettre indique également que le temps requis pour effectuer un redressement complexe varie selon le type de demande et les circonstances individuelles du déclarant. Mieux vaut un avis que rien du tout, mais il n'indique toujours pas clairement au déclarant le moment où sa demande de redressement sera traitée.

La position de l'ARC sur la communication des retards de traitement aux déclarants va à l'encontre du double objectif d'une norme de service externe :

- a) Donner aux déclarants une attente raisonnable quant au moment où leur déclaration ou leur demande de redressement devrait être traitée.
- b) Mesurer le rendement de l'ARC comme moyen de rendre des comptes et mesurer son efficacité dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Les délais de traitement internes cibles de l'ARC ne sont pas transparents et aucun suivi du rendement n'est effectué. Nous sommes d'avis que l'ARC pourrait améliorer la façon dont elle fait le suivi des délais de traitement internes cibles, ce qui lui permettrait d'établir de nouvelles attentes pour les déclarants dont les déclarations sont exclues ou envoyées aux circuits de travail de traitement spécialisé et de fournir des délais de traitement propres aux inventaires réels et aux périodes de pointe dans les lettres d'accusé de réception. De cette façon, elle pourra mieux gérer les attentes des déclarants.

Demandes de renseignements sur le statut d'une déclaration ou d'une demande de redressement

Les particuliers communiquent régulièrement avec la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (centre d'appels) de l'ARC afin de poser des questions sur l'état du traitement de leur déclaration ou de leur demande de redressement. Au cours des activités de visibilité et de l'examen des plaintes, nous avons entendu que lorsqu'un particulier appelle l'ARC au sujet d'une déclaration ou d'une demande de redressement retardée, il reçoit peu ou pas d'information sur l'état et on lui demande de rappeler à une date ultérieure. Par la même occasion, les agents des centres

d'appels peuvent aggraver les difficultés bien documentées⁴³ qui sont éprouvées par les appelants lorsqu'ils communiquent avec l'ARC par téléphone en leur demandant de rappeler continuellement à intervalles non liés au délai de traitement réel de leur déclaration ou de leur demande de redressement. Cela frustre davantage les gens, car ils reçoivent des renseignements inexacts ou incomplets.

L'ARC fournit aux agents des centres d'appels des points de discussion sur la façon de répondre aux questions au sujet de l'état des déclarations et des demandes de redressement :

[traduction]

- Les centres de traitement reçoivent plus de 29 millions de déclarations en très peu de temps et travaillent très fort pour les traiter dans ce court laps de temps.
- Après qu'un secteur a terminé son examen, il n'y a aucun moyen de savoir si la déclaration ou la demande de redressement peut être sélectionnée aux fins d'examen par un autre secteur.
- Le régime fiscal du Canada est fondé sur l'autocotisation et les particuliers fournissent volontairement les faits au sujet de leur revenu et de leurs déductions.
- L'ARC effectuera une vérification minimale des déclarations pour émettre un avis de cotisation, mais elle pourrait mener des activités d'examen après que la déclaration a fait l'objet d'une cotisation afin de promouvoir l'intégrité de son régime fiscal et la confiance des Canadiens à cet égard.

De plus, l'ARC fournit aux agents des centres d'appels des « scénarios » sous certains des principaux thèmes de questions qu'ils pourraient recevoir d'une personne qui se renseigne sur l'état de sa déclaration ou de sa demande de redressement. Grâce à ces scénarios, l'agent de l'ARC ne suscite aucune attente à l'égard d'un délai précis et transmet plutôt le message clé que l'ARC « y travaille ». Par exemple :

[traduction]

- a) En réponse aux questions « où est mon avis de cotisation? » ou « quand ma déclaration sera-t-elle traitée? », un agent de centre d'appels peut indiquer :

Je constate que nous avons votre déclaration et je peux vous assurer que le centre de traitement y travaille. Je ne peux pas vous donner un délai, mais je peux vous assurer que le centre de traitement travaille sur votre déclaration avec diligence.

43 Pour un exemple, voir Bureau du vérificateur général du Canada, Automne 2017 – Rapports du vérificateur général du Canada : *Rapport 2 – Les centres d'appels – Agence du revenu du Canada*, http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201711_02_f_42667.html.

- b) En réponse aux questions « où en est ma déclaration? » ou « quand vais-je recevoir mon avis de (nouvelle) cotisation? », un agent de centre d'appels peut indiquer :

Même si on l'a fait par le passé, nous ne pouvons pas vous donner un délai précis parce que l'état de votre déclaration aujourd'hui pourrait changer demain à mesure qu'elle passe par différents secteurs aux fins d'examen. Différents délais pourraient être associés à l'examen de votre déclaration dans ce secteur et le délai qu'on vous a indiqué initialement serait donc inexact.

- c) En réponse aux questions « pourquoi ne pouvez-vous pas me dire quand ma déclaration sera traitée? » ou « huit semaines se sont écoulées, combien de temps dois-je attendre encore? », un agent de centre d'appels peut indiquer :

Les centres de traitement reçoivent plus de 29 millions de déclarations pendant la période de production des déclarations et travaillent fort pour les traiter. Afin de nous assurer de fournir des renseignements exacts, nous ne pouvons pas vous donner des délais précis, même si on l'a fait par le passé, parce qu'il y a de nombreux secteurs de traitement dans les centres fiscaux qui pourraient devoir examiner la déclaration. Si nous devions vous donner un délai aujourd'hui, il serait fondé sur l'état de votre déclaration aujourd'hui. Lorsqu'un secteur a terminé son examen, il n'y a cependant aucun moyen de savoir si la déclaration peut être sélectionnée aux fins d'examen dans un autre secteur. De plus, le délai associé à l'examen de votre déclaration dans ce secteur pourrait être différent. Par conséquent, le délai qui que je vous donne aujourd'hui serait inexact. Je ne peux donc pas vous fournir une estimation de la date d'achèvement, mais je peux vous assurer que le centre de traitement travaille au traitement de votre déclaration avec diligence.

Toutefois, l'ARC a informé notre bureau que tous les agents de ses centres d'appels sont en mesure de voir l'état d'une déclaration ou d'une demande de redressement et où elle en est (y compris les circuits de travail de traitement spécialisé), et qu'ils peuvent fournir ces renseignements sur demande. Les agents des centres d'appels reçoivent également des renseignements sur le moment où ils doivent prendre des mesures (faire un renvoi) quant à l'état d'une déclaration ou d'une demande de redressement d'une personne, selon le délai de traitement interne cible du secteur de traitement responsable.

L'ARC a indiqué à notre bureau qu'il n'est pas possible de fournir avec exactitude les délais révisés aux déclarants puisqu'un certain nombre de facteurs sont en cause, y compris le temps qu'il faut à une personne pour répondre à une demande de renseignements supplémentaires de l'ARC. L'ARC pourrait fournir des délais estimatifs aux déclarants en fonction du délai de traitement interne cible pour le secteur de traitement responsable, et indiquer que ce délai sera plus long si elle attend des renseignements de la part du déclarant ou de son représentant.

Étant donné qu'aucune information précise n'est fournie par les agents des centres d'appels en ce qui concerne le traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement, le fait qu'ils demandent régulièrement aux appelants de rappeler après une certaine période de temps (ce qui n'a aucun lien avec le délai de traitement réel) pour vérifier de nouveau n'est qu'une source supplémentaire de frustration pour l'appelant.

Les agents des centres d'appels reçoivent des renseignements sur les situations où ils doivent faire un renvoi à un secteur de traitement précis en cas de retards dans le traitement. Cela est *fondé* sur le délai de traitement interne cible pour le secteur de traitement où se trouve actuellement la déclaration ou la demande de redressement. Par exemple, si une déclaration en est à l'état de « communication avec le contribuable », mais que l'agent du centre d'appels constate qu'aucune lettre exigeant de plus amples renseignements n'a été envoyée au déclarant et qu'une période de temps précise s'est écoulée, il peut envoyer une demande de renseignements au secteur responsable. Si le délai précisé ne s'est pas encore écoulé, l'agent du centre d'appels ne peut pas renvoyer une demande de renseignements et doit se servir de l'un des exemples de scénarios (exemples ci-dessus). Dans la partie supérieure de cette page Web interne se trouve également un avertissement indiquant que les renseignements [traduction] « **ne doivent** pas être utilisés comme délais de traitement » et que tout renvoi ne permettra pas d'accélérer le traitement. Dans certains secteurs de traitement de l'ARC, les agents des centres d'appels n'ont aucune procédure de renvoi à suivre, à l'exception de celle d'indiquer au particulier de laisser le traitement suivre son cours.

Si l'appelant n'est pas satisfait de la réponse de l'agent du centre d'appels, l'agent doit demander à l'appelant de vérifier son compte dans Mon dossier pour obtenir des mises à jour sur l'état; mettre à jour le compte de l'appelant en y ajoutant une note concernant les détails de la conversation; transférer l'appel à un superviseur si l'appelant en a fait la demande; et indiquer à l'appelant, s'il n'est pas satisfait du service qu'il a reçu, de consulter la page Web Plaintes, oppositions, appels, différends et mesures d'allègement de l'ARC⁴⁴.

Laissée dans l'obscurité

Marie a produit sa déclaration de 2017 par voie électronique le 30 avril 2018. Elle s'attendait à ce que sa déclaration soit cotisée dans un délai de deux semaines, conformément aux normes de service publiées de l'ARC. Lorsqu'elle a appelé la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC, l'agent l'a informé que sa déclaration avait été envoyée au Centre fiscal de Sudbury pour un « examen plus approfondi » et qu'elle devrait être traitée d'ici le 21 août. Marie a dit que ses déclarations ont été retardées au cours de six des sept dernières années et qu'elle ne croyait pas qu'il s'agissait d'un hasard. Elle était préoccupée parce qu'elle avait désespérément besoin de son remboursement.

⁴⁴ Agence du revenu du Canada, Plaintes, oppositions, appels, différends et mesures d'allègement <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plaintes-differends.html>. Date modifié : 2019-03-15.

La déclaration de 2017 de Marie a été traitée le 16 juillet 2018. Par suite du retard dans le traitement, Marie a déposé une plainte auprès du programme des plaintes liées au service de l'ARC. Dans la lettre finale du programme datée du 25 juillet 2018, l'ARC a indiqué que :

[traduction] Le Canada repose sur un régime fiscal d'autocotisation dans le cadre duquel les particuliers produisent leur déclaration afin de déclarer leur revenu annuel et de calculer le montant de l'impôt à payer. Pour maintenir l'intégrité du régime fiscal d'autocotisation, l'ARC mène un certain nombre d'activités d'examen chaque année afin de promouvoir la sensibilisation aux lois qu'elle administre et leur observation. Votre déclaration de 2017 (et les déclarations des années précédentes) a été renvoyée à la section de l'examen des remboursements aux fins d'examen approfondi en raison du montant du remboursement demandé.

Marie a communiqué avec notre bureau et nous avons fait un suivi auprès de l'ARC. En réponse à notre demande de renseignements sur la façon dont l'ARC informe les déclarants que leur remboursement prendra plus de temps à traiter, l'ARC a indiqué que :

[traduction]

L'interruption du traitement d'une déclaration aux fins de traitement spécialisé est souvent transparente pour le contribuable, que ce soit en raison de la complexité ou du besoin de corriger ou de valider certains éléments ou le résultat global, ce qui est en conformité [sic] avec toutes les activités de traitement des déclarations (c.-à-d. que des corrections peuvent être apportées, que des renseignements peuvent être demandés, qu'ils soient internes ou externes, ou que des processus spécialisés peuvent être suivis avant l'établissement de la cotisation).

Ces processus ne sont pas mis en évidence pour le contribuable. Dans certains cas, on communique avec les contribuables si des renseignements supplémentaires sont requis, mais ils ne seraient pas autrement mis au courant d'une interruption du traitement de la demande, comme un renvoi à la section de l'examen des remboursements. Ces activités de traitement spécialisé ont une incidence sur la capacité de l'ARC à respecter les normes de service externes publiées. Cependant, les normes de service externes prévoient la nécessité d'effectuer des activités de traitement spécialisé, ce qui est pris en compte dans l'objectif associé à la norme de service.

Il n'est pas souvent clair pour les déclarants que leurs déclarations et leurs demandes de redressement seront traitées dans un circuit de travail de traitement spécialisé et prendront donc plus de temps à traiter. La déclaration de Marie faisait partie de la proportion de 5 % des déclarations qui ne peuvent pas être traitées conformément à la norme de service selon l'ARC. L'ARC a informé notre bureau que les secteurs des circuits de travail de traitement spécialisé s'efforcent de traiter les déclarations sélectionnées aux fins d'examen en temps opportun et dans les délais de traitement internes cibles. L'ARC a également avisé que, lorsque le délai établi par la norme de service s'est écoulé, les déclarants peuvent communiquer avec la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC pour se renseigner sur l'état de la déclaration.

L'ARC fait la promotion de ses options de libre-service et de ses portails sécurisés en ligne, y compris Mon dossier, comme meilleur outil à la disposition des déclarants pour vérifier l'état des déclarations ou des demandes de redressement. Toutefois, les portails de l'ARC ne sont pas une option pour de nombreux déclarants, notamment ceux qui peuvent ne pas être à l'aise avec les services électroniques ou bien les connaître, qui n'y ont pas accès, qui ont des déficiences rendant les services électroniques difficiles ou impossibles à utiliser, ou qui ont un accès lent et peu fiable à Internet. Pour ces personnes, un appel à l'ARC peut être la seule option pour en apprendre davantage sur l'état d'une déclaration ou d'une demande de redressement. En outre, certains déclarants ont peut-être déjà essayé des services électroniques ou peuvent choisir de discuter de leurs problèmes directement avec un employé de l'ARC.

L'ARC devrait adopter une politique plus transparente concernant les renseignements que les agents des centres d'appels peuvent fournir, y compris les raisons pour lesquelles le traitement est plus long que les délais établis par les normes de service publiées et la véritable période nécessaire au traitement de la déclaration ou de la demande de redressement de l'appelant. Une telle politique peut réduire le nombre d'appels traités par l'ARC chaque année, car moins de déclarants appelleraient à maintes reprises pour vérifier l'état du traitement, ce qui permettrait aussi à l'organisation de mieux gérer les attentes des déclarants, réduisant ainsi la frustration.

Conclusion

Pour la majorité des déclarants, l'ARC vise à respecter ses délais établis par les normes de service pour le traitement des déclarations et des demandes de redressement. Pour la minorité de déclarants (dont les déclarations ou les demandes de redressement sont exclues des normes de service ou font partie des 5 % qui peuvent ne pas être traitées conformément aux normes de service), l'ARC n'a pas établi d'attente pour la rapidité de traitement de leur déclaration ou de leur demande de redressement.

Même si l'ARC indique qu'elle s'est engagée à traiter les déclarations et les demandes de redressement « avec diligence », nous constatons que, puisqu'elle respecte ses normes de service pour la majorité, l'organisation accepte de ne pas les respecter pour la minorité. L'ARC doit considérer la rapidité de traitement des déclarations et des demandes de redressement comme étant tout aussi importante pour la minorité.

L'établissement de normes de service publiées pour donner aux déclarants une idée des attentes qu'ils devraient avoir envers l'ARC quant au traitement de leurs déclarations et de leurs demandes de redressement fait partie intégrante de leur relation avec l'ARC. Il s'agit également d'un droit, selon la Charte des droits du contribuable. Une fois que les deux ou huit semaines prévues par les normes de service publiées s'écoulent, les déclarants concluent que le traitement de leur déclaration ou de leur demande de redressement est retardé. S'ensuivent la frustration et possiblement des répercussions en aval sur les déclarants et d'autres processus au sein de l'ARC.

Nos recherches, nos demandes de renseignements et les commentaires des particuliers révèlent que les retards ont une incidence négative sur les déclarants, y compris les difficultés personnelles et financières. Nous avons appris que ce ne sont pas seulement les retards qui sont source de frustrations chez les déclarants, mais aussi le manque de renseignements clairs et exacts de la part de l'ARC au sujet des délais de traitement prévus et des retards. Les déclarants veulent comprendre quand ils peuvent s'attendre à ce que leur déclaration ou leur demande de redressement soit traitée et, si elle est retardée, pourquoi elle est retardée et quand ils peuvent s'attendre à ce qu'elle soit achevée.

En gérant les attentes, l'ARC peut être en mesure d'établir une relation plus transparente avec les déclarants, de soulager les frustrations éprouvées par les déclarants qui subissent des retards et de possiblement réduire le nombre d'appels téléphoniques reçus par les centres d'appels de l'ARC. La transparence est non seulement importante pour la gestion des attentes, mais aussi pour l'établissement de rapports exacts sur le rendement de l'ARC à l'égard du traitement des déclarations et des demandes de redressement.

L'ARC doit examiner de plus près sa perception des normes de service, des délais de traitement, des inventaires, des arriérés et des retards. À l'heure actuelle, l'ARC n'a pas de normes de service publiées pour les déclarations produites après la date d'échéance de production, ni pour les déclarations ou les demandes de redressement considérées comme étant exclues ou complexes. L'ARC ne considère pas le traitement de l'une ou l'autre de ces déclarations ou demandes de redressement comme étant retardé si elle respecte ses délais de traitement internes cibles.

L'ARC indique que les déclarations ou les demandes de redressement qui ne sont pas exclues des normes de service, mais qui doivent être acheminées à un circuit de travail de traitement spécialisé ou plus, sont incluses dans le calcul de son rendement à l'égard des normes de service, mais qu'elles seront souvent retardées. Cependant, dans l'application pratique, lorsqu'un déclarant demande des renseignements sur l'état du traitement d'une déclaration ou d'une demande de redressement qui dépasse le délai établi par les normes de service, l'ARC ne prend aucune mesure si elle respecte toujours ses délais de traitement internes cibles.

Le décalage devient évident lorsque nous examinons les plaintes et les commentaires que nous recevons. Les déclarants estiment qu'une déclaration ou une demande de redressement est retardée lorsque les normes de service publiées ne sont pas respectées. Que la déclaration soit calculée conformément à la norme de service ou non, l'ARC doit examiner la question des retards du point de vue du déclarant et non du point de vue procédural.

Recommandations

Cet examen visait uniquement les déclarations de revenus et de prestations T1 et les demandes de redressement T1. Toutefois, s'il y a lieu, les recommandations s'appliquent à tous les types de déclarations et de demandes de redressement traitées par l'ARC.

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 :

1. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada publie des normes de service pour le traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 produites en retard, et de toutes les déclarations de revenus et de prestations T1 et toutes les demandes de redressement T1 exclues des normes de service actuelles, de sorte qu'elle puisse évaluer si elle respecte l'exigence relative au traitement des déclarations de revenus et de prestations ainsi que des demandes de redressement en temps opportun, et d'en rendre compte, conformément au paragraphe 152(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et aux articles 5, 6 et 13 de la Charte des droits du contribuable.
2. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'améliorer ses normes de service des façons suivantes :
 - a. Accroître le pourcentage des occasions où l'on s'attend à ce qu'elle respecte la norme de service pour les déclarations de revenus et de prestations T1 produites par voie électronique, et
 - b. Réduire le temps nécessaire pour traiter les déclarations de revenus et de prestations T1 produites sur papier.
3. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) améliore la clarté, la transparence et l'uniformité du langage qu'elle utilise pour décrire les types de déclarations de revenus et de prestations T1 et les demandes de redressement T1 incluses et exclues de l'application des diverses normes de service, ainsi que l'évaluation du rendement de l'ARC par rapport à ces normes, afin de s'assurer de régler les problèmes soulevés dans le présent rapport au sujet de la confusion à l'égard de certains types de circuits de travail de traitement.
4. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada indique clairement, dans ses renseignements publiés au sujet des normes de service pour les demandes de redressement T1, les délais normalisés pour les demandes présentées verbalement.
5. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada publie des délais de traitement estimatifs pour les déclarations de revenus et de prestations T1 et les demandes de redressement T1, par type de circuit de travail de traitement.

6. L'ombudsman des contribuables recommande que, au moment de rendre compte de son rendement à l'égard des normes de service, l'Agence du revenu du Canada établisse des rapports distincts sur :
 - a. les déclarations de revenus et de prestations T1 produites par voie électronique,
 - b. les déclarations de revenus et de prestations T1 produites sur papier,
 - c. les demandes de redressement T1 produites par voie électronique,
 - d. les demandes de redressement T1 produites sur papier, et
 - e. les demandes de redressement T1 verbales.
7. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) modifie le libellé utilisé lorsqu'elle décrit publiquement les normes de service, et rend compte de son rendement à cet égard, pour le traitement des déclarations de revenus et de prestations T1, notamment les termes « exercice financier » et « période de production des déclarations ». S'il est impossible de le faire, l'ARC devrait s'assurer que les renseignements au sujet de la période en question dans son rapport sont clairement communiqués au public.
8. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) envoie une lettre à un déclarant lorsque sa déclaration de revenus et de prestations T1 (déclaration) est acheminée à un circuit de travail de traitement spécialisé, où les délais de traitement peuvent dépasser la norme de service publiée, et que le déclarant n'est pas inscrit au courrier en ligne. La lettre doit comprendre un délai dans lequel le déclarant peut raisonnablement s'attendre à ce que sa déclaration soit traitée ou bien la norme de service révisée de l'ARC, le cas échéant. Lorsqu'un déclarant est inscrit au courrier en ligne, en attendant la mise en œuvre complète de la deuxième phase de l'outil de suivi des progrès, l'ARC devrait informer le déclarant au moyen du courrier en ligne que sa déclaration a été acheminée à un circuit de travail de traitement spécialisé où les délais de traitement peuvent dépasser la norme de service publiée.
9. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada inclue dans la lettre d'accusé de réception envoyée pour les demandes de redressement T1 complexes un délai dans lequel le déclarant peut raisonnablement s'attendre à ce que sa demande soit traitée.
10. Pour qu'elle puisse identifier les tendances; assurer une meilleure compréhension des délais de traitement, des inventaires, des retards et de leurs causes; et assurer une meilleure compréhension des types de déclarants qui risquent le plus de subir les retards de traitement, l'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada qu'elle :
 - a. améliore ses analyses de données,
 - b. assure l'uniformité de la terminologie et des définitions à l'interne,
 - c. mette en œuvre un meilleur suivi du traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 produites en retard, et
 - d. mette en œuvre un meilleur suivi du traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 et des demandes de redressement T1 dans le circuit de travail de traitement spécialisé.

11. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada modifie son principe du premier arrivé, premier servi pour le traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 dans les circuits de travail de traitement spécialisé et le traitement des demandes de redressement T1 complexes pour :
 - a. veiller à ce que les déclarations de revenus et de prestations T1 et les demandes de redressement T1 de ceux qui pourraient subir les plus grandes répercussions négatives des retards soient traitées en priorité (p. ex., les déclarants dont les prestations sont touchées par un retard), et
 - b. d'abord évaluer si des renseignements supplémentaires peuvent être requis de la part du déclarant ou ailleurs, et demander les renseignements à ce moment-là.
12. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada (ARC) réduise le temps consacré au renvoi des déclarations de revenus et de prestations T1 et des demandes de redressement T1 à différents secteurs de l'ARC pendant le traitement, afin de réduire au minimum la période où les déclarations de revenus et de prestations T1 et les demandes de redressement T1 se trouvent dans une file d'attente ou un inventaire avant qu'elles soient traitées.
13. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada examine l'intégrité du cheminement des déclarations de revenus et de prestations T1 et des demandes de redressement T1, ainsi que l'incidence totale des délais de traitement sur les déclarants, afin de réduire les délais de traitement des déclarations de revenus et de prestations T1 et des demandes de redressement T1, dans la mesure du possible, et d'aborder les causes profondes des retards. Cette analyse devrait également être appliquée dans le cadre de l'attribution du financement supplémentaire prévu au budget de 2019 au traitement des demandes de redressement T1, afin de s'assurer que les fonds sont affectés efficacement pour traiter la ou les causes profondes des retards.
14. L'ombudsman des contribuables recommande que, dans la mesure du possible, l'Agence du revenu du Canada tente de régler les limites du système afin que plus de déclarations de revenus et de prestations T1 puissent être traitées plus rapidement, avec moins d'intervention manuelle.
15. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada effectue des analyses améliorées et mette en œuvre des politiques et des procédures plus transparentes concernant les renseignements que les agents des centres d'appels peuvent fournir aux déclarants, notamment dans les cas où les déclarations de revenus et de prestations T1 ou les demandes de redressement T1 sont en cours de traitement, quant aux causes des retards selon la norme de service applicable et au délai prévu pour le traitement.