Gouvernement du Canada Government of Canada

Canada

Prestations dans les refuges

Examen des efforts de communication et de visibilité de l'Agence du revenu du Canada auprès des refuges et d'autres organismes de soutien au sujet des prestations et crédits gérés par l'Agence du revenu du Canada

D®cembre 2017

Ombudsman des contribuables

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

© Ministre des Services publics et Approvisionnement Canada 2018
Cat. Rv10-16/2018F-PDF
978-0-660-24430-3
Cette publication est également disponible en format électronique à l'adresse: **https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html**.

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 de nos constatations. *
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 allégement 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 nous en rendions 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.

** L'ombudsman des contribuables veille au respect des droits en matière de service indiqués pas un * ci-dessus*

Table des matières

Rôle de l'ombudsman des contribuables 4

Sommaire 5

Introduction 10
- Bref historique 10
- Portée de notre examen 12

Analyse 13
- Efforts de visibilité régionaux 16

Constatations 19

Recommandations 21

Dans ce document, les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

Rôle 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 de tous les Canadiens. En tant qu’agent indépendant et impartial, l’ombudsman traite les plaintes liées au service offert aux contribuables par 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 au service offert aux contribuables par l’ARC.

Dans le cadre de ce mandat, l’ombudsman est responsable de répondre à toute demande d’examen d’une question liée au service ou d’une question découlant de l’application des dispositions des articles 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15 de la Charte des droits du contribuable. Les questions liées au service sont examinées à la demande de la ministre dès la réception d’une plainte d’un contribuable ou de son représentant, ou du propre chef de l’ombudsman.

L’ombudsman examine aussi les questions systémiques liées au service qui pourraient avoir un impact de nature négative sur de nombreux contribuables ou un segment de la population. Les résultats des examens systémiques sont communiqués à la ministre, et au besoin, incluent des recommandations visant des améliorations à apporter au service. L’ombudsman facilite l’accès des contribuables aux mécanismes de recours appropriés au sein de l’ARC afin de traiter les questions liées au service et de renseigner les contribuables sur son mandat.

Sommaire

La ministre du Revenu national (la ministre), l'honorable Diane Lebouthillier, a eu connaissance que les femmes vivant dans des refuges avec leurs enfants pouvaient avoir de la difficulté à recevoir l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) de l'Agence du revenu du Canada (ARC). En décembre 2016, la ministre a demandé à l'ombudsman de l'aider à mieux comprendre les enjeux existants liés au service, le cas échéant, ainsi que l'ampleur de ces enjeux.

Afin de déterminer si les femmes hébergées dans des refuges éprouvaient des difficultés à recevoir l'ACE, le Bureau a choisi un échantillon de refuges pour femmes et a communiqué avec eux afin de discuter de leur sensibilisation à l'ACE. Compte tenu de leurs réponses, l'ombudsman a décidé de lancer un examen systémique des efforts de communication et de visibilité de l'ARC auprès des refuges à l'égard des prestations. Dans le cadre de l'examen, il est devenu évident qu'il fallait élargir la portée de cette mesure aux organismes qui fournissent des services aux personnes ayant recours aux refuges, y compris, sans toutefois s'y limiter, tout organisme qui gère un refuge. Le Bureau reconnaît également qu'il est difficile pour l'ARC de rejoindre les femmes dans les refuges directement pour les sensibiliser.

> Aux fins du présent rapport, un **organisme** s'entend d'une entité fournissant des services aux personnes ayant recours aux refuges, pouvant inclure tout organisme qui gère un refuge.

Parmi les huit droits énoncés dans la Charte des droits du contribuable dont l'ombudsman doit assurer le respect conformément à son mandat, voici les plus pertinents qui ont été pris en compte dans le cadre de cet examen systémique:

- 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); et
- le droit de vous attendre à ce que nous rendions compte (article 11).

Au cours de notre recherche, l'ARC a indiqué ce qui suit:

a) Les documents promotionnels sur les obligations fiscales et crédits d'impôt, et les prestations sont envoyés aux organismes dans le cadre des activités de visibilité;
b) L'ARC a également produit une série de vidéos intitulée *Comment préparer votre déclaration de revenus et de prestations*, comme outil de référence pour orienter les particuliers dans le cadre du processus de production de déclarations de revenus[1];
c) L'ARC n'a aucun produit de communication ou contenu Web s'adressant aux personnes ayant recours à un refuge, ni aucune procédure particulière à l'intention des agents responsables des demandes de renseignements lorsqu'ils parlent avec des organismes de soutien ou une personne ayant recours à un refuge;
d) Des documents adaptés sont en cours d'élaboration afin d'aider les personnes ayant recours à un refuge;
e) L'ARC examine des possibilités d'amélioration de ses services de visibilité en collaboration avec d'autres ministères (p. ex., Emploi et Développement social Canada et Service Canada);
f) L'ARC tente de déterminer si elle peut simplifier la déclaration de revenus et de prestations T1 générale pour les contribuables ayant un faible revenu ainsi que le formulaire RC66 – *Demande de prestations canadiennes pour enfants*; et

[1]Agence du revenu du Canada, *Comment préparer votre déclaration de revenus et de prestations*, en ligne: <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/bibliotheque-multimedia-arc/galerie-videos-particuliers/serie-comment-preparer-votre-declaration-revenus-prestations.html>

g) L'ARC fait des recherches sur les difficultés des personnes ayant recours aux refuges lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux prestations et crédits de l'ARC.

Le Bureau a examiné les activités de visibilité de l'ARC et a constaté que l'Agence communique ses produits et services de différentes façons: site Web, courriels à l'intention des intervenants (y compris les organismes qui fournissent des services aux personnes vivant dans un refuge), télévision, radio, diverses plateformes de médias sociaux et bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI).[2] L'ARC visite également les organismes de façon proactive.

Les organismes peuvent également communiquer avec l'agent de visibilité régional de l'ARC de leur(s) région(s) respective(s) afin de demander que l'ARC donne une séance d'information à un groupe en particulier. L'ARC fait savoir que ces séances d'information sont conçues afin d'être souples et réceptives par rapport aux besoins et aux demandes du public visé par la présentation.

À des fins administratives, l'ARC est divisée en cinq régions:

La région de l'**Atlantique** dessert les provinces suivantes: Terre-Neuve-et-Labrador, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard.

La région de l'**Ontario** dessert la province de l'Ontario et le territoire du Nunavut.

La région du **Pacifique** dessert la province de la Colombie-Britannique et le territoire du Yukon.

La région des **Prairies** dessert le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.

La région du **Québec** dessert la province de Québec.

[2] Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) est une collaboration entre les organismes communautaires et l'ARC. Dans le cadre de ce programme, des organismes communautaires tiennent des comptoirs de préparation des déclarations de revenus et demandent à des bénévoles de préparer des déclarations de revenus et de prestation pour des particuliers admissibles ayant des revenus modestes et des situations fiscales simples.

L’ARC a fourni au Bureau de l’ombudsman des contribuables une liste de plus de 200 organismes qu’elle a visités de 2014 au début de 2017. Cette liste démontrait un manque d’uniformité à l’échelle des provinces et des territoires en ce qui concerne les activités de visibilité offertes aux organismes. L’ARC a indiqué qu’elle a depuis mis en place de nouvelles exigences pour les régions afin que celles-ci produisent un rapport sur toutes les activités de visibilité en lien aux refuges, et elle a élaboré une nouvelle base de données afin d’améliorer le suivi de ces activités.

Notre examen a révélé que, même si l’ARC a des mécanismes en place pour joindre et renseigner les personnes ayant recours à un refuge et les organismes qui les soutiennent, au sujet des prestations et des crédits, l’ARC ne met pas ces mécanismes à profit de façon uniforme dans l’ensemble du pays. La collaboration entre l’ARC et les organismes qui offrent des services aux personnes ayant recours aux refuges est nécessaire afin de veiller à ce que les personnes dans le besoin puissent avoir accès aux prestations et crédits qui leur apportent le soutien nécessaire pour qu’elles deviennent ou redeviennent autonomes.

Selon les constatations et les conclusions de cet examen, l’ombudsman des contribuables fait les recommandations suivantes à la ministre du Revenu national:

1. L’ombudsman des contribuables recommande à l’Agence du revenu du Canada de continuer à trouver de nouveaux moyens d’informer et d’éduquer les organismes, et de collaborer avec eux de façon efficace afin de leur fournir des renseignements au sujet des prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.
2. L’ombudsman des contribuables recommande à l’Agence du revenu du Canada de promouvoir activement et d’accroître la sensibilisation en ce qui a trait aux services de visibilité et aux renseignements accessibles aux organismes, en ce qui concerne

les prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.

3. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de veiller à l'uniformité dans l'ensemble des provinces et territoires à l'égard de:
    a. la promotion des services de visibilité offerts; et
    b. la distribution de renseignements aux organismes en ce qui a trait aux prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.

Introduction

Bref historique

L'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) peut ouvrir un examen systémique à la suite d'une analyse des tendances qui dénote qu'une question liée au service a une incidence sur un grand nombre de contribuables ou sur une partie de la population, de son propre chef ou à la demande de la ministre du Revenu national (la ministre). L'honorable Diane Lebouthillier a eu connaissance que certaines femmes vivant dans des refuges avec leurs enfants pouvaient avoir de la difficulté à recevoir l'Allocation canadienne pour enfants (ACE). En décembre 2016, la ministre a demandé à l'ombudsman de l'aider à mieux comprendre les enjeux existants liés au service, le cas échéant, ainsi que l'ampleur de ces enjeux.

Historiquement, les personnes ayant recours aux refuges étaient des hommes plutôt âgés et célibataires. De nos jours, de plus en plus de femmes, de familles et de jeunes se trouvent sans domicile. Les jeunes et les adultes passent en moyenne 10 jours dans des refuges, alors que les personnes plus âgées (plus de 50 ans) et les familles y passent en moyenne plus de 20 jours.[3] Il y a trois types de refuges qui viennent en aide à ces groupes de Canadiens :

- **Les refuges d'urgence** fournissent de l'hébergement temporaire à court terme pour les personnes et les familles.

- **L'hébergement de transition** est différent des refuges d'urgence en raison de la durée plus longue des séjours et de l'intensité plus élevée des services offerts à ses clients. Il s'agit d'une étape intermédiaire entre un refuge d'urgence et un

[3] L'Observatoire canadien sur l'itinérance et l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, *L'état de l'itinérance au Canada 2016*, en ligne: Le rond-point de l'itinérance, < http://rondpointdelitinerance.ca/ressource/l%E2%80%99%C3%A9tat-de-l%E2%80%99itin%C3%A9rance-au-canada-2016 >.

hébergement permanent. Les séjours sont généralement d'une durée de trois mois à trois ans.[4]

- **Les refuges contre la violence faite aux femmes** offrent un hébergement temporaire aux femmes célibataires ou aux femmes avec des enfants qui fuient la violence conjugale.

Afin de déterminer si les femmes hébergées dans des refuges éprouvaient des difficultés à recevoir l'ACE, notre Bureau a communiqué avec un échantillon de refuges venant en aide aux femmes victimes de violence afin de discuter de leur sensibilisation à l'admissibilité des femmes à l'ACE.[5] Nous avons fait des entrevues avec les directeurs généraux et les gestionnaires de refuges choisis de façon aléatoire en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse, en Ontario et au Nouveau-Brunswick.[6]

> Aux fins du présent rapport, un **organisme** s'entend d'une entité fournissant des services aux personnes ayant recours aux refuges, et peut inclure tout organisme qui gère un refuge.

La plupart des personnes qui travaillent dans des refuges de femmes avec qui nous nous sommes entretenues ont dit que l'ARC n'avait pas communiqué avec eux, mais qu'elles seraient intéressées à recevoir de l'information. Un seul organisme a mentionné qu'il avait reçu des brochures de la part de l'ARC dans les premiers mois de l'année 2017.

---

[4] Emploi et Développement social Canada (EDSC), Rapport sur la capacité d'hébergement 2016, en ligne: < https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/communautes/sans-abri/publications-bulletins/capacite-hebergement-2016.html >.

[5] Les activités de visibilité menées par notre Bureau concernant les femmes dans les refuges ne visaient pas à représenter l'enjeu sur le plan statistique. Elles ont plutôt été faites afin de fournir des renseignements à notre Bureau à savoir si nous devrions mettre en place un examen systémique de la question.

[6] Nous avons également communiqué avec des organismes à Terre-Neuve-et-Labrador, en l'Alberta et en Colombie-Britannique, mais nous n'avons pas été en mesure d'obtenir de l'information de la part de ces organismes.

Tous les refuges avec qui le Bureau a communiqué étaient au courant de l'ACE, mais il s'agissait principalement de connaissances générales acquises en consultant le site Web de l'ARC et découlant de leur propre expérience avec l'ACE en tant que parents.[7]

Portée de notre examen

En fonction des renseignements obtenus grâce à notre recherche et de ceux fournis par l'ARC, l'ombudsman a entamé un examen des efforts de communication et de visibilité de l'ARC auprès des refuges en ce qui a trait à l'accès aux prestations et crédits de la part des personnes ayant recours aux refuges. Dans le cadre de l'examen, il est devenu évident qu'il fallait en élargir la portée aux organismes qui fournissent des services aux personnes ayant recours aux refuges, y compris tout organisme qui gère un refuge.

Parmi les huit droits relatifs au service fourni aux contribuables par l'ARC et prévus dans la Charte des droits du contribuable, voici les plus pertinents qui ont été pris en compte dans le cadre de cet examen systémique :

- 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); et
- le droit de vous attendre à ce que nous rendions compte (article 11).

[7]Parmi les autres enjeux cernés, il y a les barrières linguistiques, les preuves d'admissibilité, l'autorisation des membres du personnel des refuges à communiquer avec l'ARC au nom des contribuables, et les retards relatifs au traitement des prestations lors d'un changement d'adresse ou de renseignements bancaires.

Analyse

Une étude faite en 2016 par l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance a démontré qu'environ 35 000 Canadiens sont sans abri pendant une nuit quelconque, et qu'au moins 235 000 Canadiens vivent une situation d'itinérance au cours d'une année. Parmi ces personnes, 27,3 % sont des femmes, 18,7 % sont des jeunes, 24,4 % sont des adultes plus âgés et des personnes âgées et de 28 à 34 % sont des Autochtones.[8] L'étude a relevé que les familles ont des séjours deux fois plus longs que les personnes seules.[9] Une deuxième étude indépendante indique qu'il y a eu une augmentation de 50 % du nombre de familles avec des enfants ont recours à des organismes dans la dernière décennie.[10]

L'ARC énonce que son engagement envers les contribuables vise à contribuer au « mieux-être des Canadiens et à l'efficience du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable ».[11] Nous sommes d'avis que cela doit comprendre le fait de veiller à ce que tous les Canadiens aient accès aux renseignements relatifs à l'impôt et aux prestations, que ce soit par voie électronique, par le biais des médias sociaux et des centres d'appels ou en format papier.

---

[8] L'étude a catégorisé les jeunes comme étant dans la tranche d'âge entre 13 et 24 ans, les autres adultes comme étant dans la tranche d'âge entre 50 et 64 ans et les personnes âgées comme étant dans la tranche d'âge de 65 ans et plus.

[9] L'Observatoire canadien sur l'itinérance et l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, *L'état de l'itinérance au Canada 2016*, en ligne: Le rond-point de l'itinérance < http://rondpointdelitinerance.ca/ressource/l%E2%80%99%C3%A9tat-de-l%E2%80%99itin%C3%A9rance-au-canada-2016 >.

[10] De 6 205 en 2005 à 9 459 en 2009. *Chez toit, Mettre fin à l'itinérance des enfants et des familles au Canada.* <http://rondpointdelitinerance.ca/ressource/mettre-fin-l%E2%80%99itin%C3%A9rance-des-enfants-et-des-familles-au-canada?_ga=2.244124099.796706682.1512242181-890927831.1512242181>.

[11] Agence du revenu du Canada, *Mission, vision, promesse et valeurs*, en ligne: Agence du revenu du Canada < https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/mission-vision-promesse-valeurs.html >.

L’ARC a informé notre Bureau qu’elle n’a pas de produit de communication ou de contenu Web qui s’adresse aux personnes ayant recours à un refuge, ni de procédure particulière à l’intention des agents responsables des demandes de renseignements lorsqu’ils discutent avec des organismes ou une personne vivant dans un refuge. Lorsque les contribuables appellent pour discuter des prestations et crédits, peu importe leur situation, l’ARC les avise que des changements à leur situation personnelle peuvent avoir une incidence sur leurs paiements de prestations (p. ex., changement d’état civil, changement d’adresse, etc.). L’ARC a informé notre Bureau qu’elle élabore actuellement des documents adaptés afin d’aider les personnes ayant recours à un refuge.

L’ARC a cependant mis à la disposition de tous les Canadiens des documents promotionnels concernant les prestations et crédits, y compris les personnes ayant recours à des refuges, comme des documents d’information, des affiches, des cartes promotionnelles, ainsi que des vidéos et des webinaires. Ces documents promotionnels sont distribués pendant les visites de visibilité en personne, les foires, les conférences, les expositions et les colloques. L’ARC a fait savoir que tous les produits utilisent un langage clair dans le but de s’assurer que les personnes ayant recours aux refuges qui ont des problèmes d’alphabétisation sont en mesure de comprendre les renseignements. En fait, l’ARC a informé notre Bureau qu’elle est actuellement à la recherche de moyens de simplifier sa déclaration de revenus et de prestations T1 générale et son formulaire RC66 – Demande de prestations canadiennes pour enfants pour les personnes ayant un faible revenu. La révision de ces formulaires est fondée sur des commentaires que l’ARC a reçus de la part de personnes déclarant que ce formulaire était fastidieux à remplir.

L’ARC fait également la promotion de ses produits et services par l’intermédiaire de courriels aux intervenants (y compris les organismes qui fournissent des services aux personnes ayant recours aux refuges), de la télévision, de la radio, des diverses plateformes de médias

sociaux comme Twitter, le site Web de l'ARC[12] et la chaîne YouTube de l'ARC[13], ainsi que des bénévoles du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)[14].

Le PCBMI est le fruit d'une collaboration entre des organismes communautaires et l'ARC. Dans le cadre de ce programme, des organismes communautaires tiennent des comptoirs de préparation des déclarations de revenus chaque année de la mi-février jusqu'à la fin d'avril. Quelques organismes, bien qu'il y en ait peu, offrent des services pendant une période de temps plus longue ou pendant toute l'année. Des bénévoles préparent des déclarations de revenus et des demandes de prestation pour des particuliers admissibles ayant des revenus modestes (jusqu'à des seuils de revenu établis par l'ARC) et des situations fiscales simples. L'ARC affecte des coordonnateurs au programme pour aider les organismes en leur fournissant des conseils, de la formation et des ordinateurs et des logiciels de préparation de déclarations de revenus pour la tenue de comptoirs. Au Québec, les organismes communautaires travaillent en collaboration à la fois avec l'ARC et Revenu Québec.

L'ARC élabore actuellement un dépliant pour les bénévoles du PCBMI qui se veut une ressource pour leur permettre de communiquer davantage de renseignements aux contribuables au sujet des prestations et des crédits, et d'autres renseignements à propos des services offerts par l'ARC. Le dépliant comprendra les liens vers le site Web de l'ARC et les numéros de téléphone pertinents pour qu'un contribuable ou une personne dans un refuge puisse effectuer le suivi de l'état de sa déclaration de revenus et de prestations.

---

[12] Agence du revenu du Canada, en ligne: <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>.
[13] Agence du revenu du Canada, *chaîne YouTube de l'ARC*, en ligne: YouTube <https://www.youtube.com/user/CanRevAgency>.
[14] Agence du revenu du Canada, *Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt*, en ligne: Agence du revenu du Canada <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot.html >.

Efforts de visibilité régionaux

L'ARC organise des activités de visibilité en personne avec les organismes. L'ARC nous a fait savoir que ses agents de visibilité régionaux communiquent de façon proactive avec les organismes afin d'offrir des services et des renseignements. Ceci inclut la communication de renseignements relatifs à la production de déclaration de revenus et de prestations afin de recevoir des prestations et des crédits, et la distribution de documents promotionnels de l'ARC. Des services de visibilité sont fournis aux organismes dès le premier contact.

L'ARC a indiqué que ses efforts de visibilité demeureront axés sur la communication avec les organismes et sur la distribution à leur personnel de renseignements concernant l'impôt et les prestations par respect pour les préoccupations visant l'anonymat et la sécurité des personnes ayant recours aux refuges. Le personnel des organismes, en retour, peut veiller à ce que leurs résidents soient informés des prestations et des crédits auxquels ils sont admissibles en produisant une déclaration de revenus et de prestations. Étant donné que certains organismes ne font pas connaître leur emplacement, l'ARC pourrait ne pas être en mesure de tous les joindre au moyen de ses efforts de visibilité.

L'ARC nous a informés que, si un organisme refuse l'offre initiale d'une visite, l'agent de visibilité régional donnera son nom et son numéro de téléphone, puis l'organisme aura l'option de communiquer avec l'agent directement afin de demander une visite en personne. Même si l'ARC fournit des lignes directrices, chaque région est responsable de la gestion de ses propres activités de visibilité, notamment quand et comment celles-ci sont effectuées. Chaque région rend compte de ses activités auprès de l'Administration centrale de l'ARC.

L'ARC a fait savoir qu'elle envoie de façon proactive des renseignements sur ses nouveaux produits et ses produits mis à jour aux organismes (p. ex., montants des prestations, numéros de

téléphone et liens vers le site Web) et offre des services de visibilité aux organismes afin de s'assurer que leurs besoins sont satisfaits. Les employés et les bénévoles de ces organismes peuvent s'inscrire afin de recevoir des courriels de la part de l'ARC concernant les changements au système fiscal et de prestations.

Les organismes peuvent également communiquer avec l'agent de visibilité régional de l'ARC de leur(s) région(s) respective(s) afin de demander que l'ARC donne une séance d'information à un groupe en particulier. L'ARC fait savoir que ces séances d'information sont conçues afin d'être souples et réceptives par rapport aux besoins et aux demandes du public visé par la présentation. Les agents régionaux de visibilité de l'ARC qui font ces visites utilisent les documents promotionnels de l'ARC qui sont pertinents à la nature de la visite. Ces visites peuvent prendre la forme d'une présentation complète sur les prestations et des crédits, de réponses aux questions et de distribution de documents. Les visites peuvent également inclure un aperçu très général d'un ou de deux prestations ou crédits suivi d'une période de questions et réponses, selon les besoins de l'auditoire.

L'ARC offre des séances de formation pour les membres d'un organisme intéressés à entreprendre des activités de visibilité dans leurs communautés. L'objectif est d'influencer de manière positive les personnes ayant recours aux refuges de leurs communautés afin qu'elles produisent leur déclaration de revenus et de demande de prestations dans le but de recevoir des prestations et crédits.

L'ARC a indiqué qu'elle travaille actuellement à l'élaboration de sa stratégie de visibilité pour les trois prochaines années. Dans le cadre de cette stratégie, l'ARC examine les possibilités d'élargir ses services de visibilité en collaborant avec d'autres ministères du gouvernement comme Emploi et Développement social Canada et Service Canada et de tirer profit de leur expérience pour cibler les segments vulnérables de la population, y compris les personnes ayant recours aux refuges.

Au cours de notre examen, L'ARC nous a fourni une liste de plus de 200 organismes qu'elle a contactés ou visités de 2014 au début

de 2017. En fonction de cette liste, nous avons été heureux de constater le nombre d'activités de visibilité menées à Terre-Neuve-et-Labrador, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. Cependant, nous avons remarqué que le nombre d'activités de visibilité est plus faible dans les autres provinces et territoires et n'est pas uniforme dans son ensemble. Bien que l'ARC a indiqué que cette liste ne reflète pas toutes les activités de visibilité qui ont été effectuées auprès des refuges dans l'ensemble des régions, il reste que ces activités manquent d'uniformité à l'échelle des provinces et des territoires. Dans le cadre de ses efforts de visibilité, l'ARC doit veiller à leur uniformité dans l'ensemble du pays, peu importe l'emplacement de l'organisme, et de faire connaître les ressources disponibles de l'ARC à ceux-ci.

L'ARC a indiqué que la base de données actuelle (à partir de laquelle la liste des organismes visitées a été créée) a des lacunes, et entre autres n'a pas la capacité d'identifier lesquels des organismes dans ce répertoire sont des refuges. L'ARC a mis en place une nouvelle exigence pour les régions en ce qui a trait à l'établissement de rapports à son administration centrale sur l'ensemble des activités de visibilité liées aux refuges. L'ARC a créé une nouvelle base de données de visibilité pour améliorer sa capacité à recueillir des données afin de pouvoir mesurer la réussite de ses activités de visibilité et de cerner les différents besoins de ses organismes partenaires. Le lancement de la base de données devrait avoir lieu en décembre 2017.

En plus de ses efforts dans le but d'améliorer les connaissances des contribuables en ce qui a trait à l'admissibilité possible à certaines prestations ou certains crédits, l'ARC a informé notre Bureau qu'à l'automne 2016, elle a commencé à travailler sur un projet de recherche communautaire visant les personnes ayant recours aux refuges, et les obstacles auxquels ces personnes font face lorsqu'il s'agit d'accéder aux prestations et crédits de l'ARC. La recherche a commencé en mars 2017 et a été menée auprès des organismes de services sociaux dans la région de la capitale nationale. Les chercheurs avaient pour mandat d'interviewer des personnes ayant recours aux refuges ainsi que des bénévoles et des organisateurs du PCBMI.

Les résultats de la recherche n'étaient pas disponibles lors de la rédaction du présent rapport. Dans un énoncé fourni à notre Bureau, l'ARC a indiqué qu'elle espère que les résultats apporteront une meilleure connaissance des défis auxquels font face les personnes ayant recours aux refuges lorsqu'il s'agit de produire leurs déclarations de revenus et de prestations, et d'accéder aux prestations et crédits. Il est convenu que l'ARC communiquera les résultats de la recherche avec notre Bureau lorsqu'ils seront prêts; nous procéderons à leur examen à ce moment-là.

Constatations

Voici nos principales constatations:

L'ARC n'a pas de produit de communication ou de contenu Web qui s'adresse particulièrement aux personnes ayant recours à un refuge, ni de procédure particulière à l'intention des agents responsables des demandes de renseignements lorsque ceux-ci communiquent avec des organismes ou des personnes ayant recours à un refuge. Nous sommes satisfaits qu'en tentant de traiter cette question, l'ARC ait confirmé qu'elle est en voie d'élaborer des documents adaptés afin d'aider les personnes ayant recours aux refuges.

L'ARC utilise un vaste éventail de produits promotionnels qu'elle partage avec les organismes et qui visent à éduquer tant les organismes que les personnes ayant recours aux refuges au sujet de leurs obligations fiscales, et des prestations et crédits auxquels ces personnes pourraient avoir droit. Notre Bureau a étudié un échantillon de documents promotionnels et s'est dit satisfait des produits, et de leur utilisation d'un langage clair.[15]

La communication proactive de l'ARC et les activités de visibilité qu'elle mène en personne avec les organismes sont importantes afin

[15] *Accéder aux prestations et recevoir des crédits* et fiche d'information générale traitant des prestations et crédits fournis par l'ARC.

que les personnes ayant recours aux refuges puissent avoir accès aux renseignements dont elles ont besoin relativement aux prestations et crédits dont elles peuvent se prévaloir. Nous sommes en accord avec l'approche de l'ARC qui est axée sur la communication avec les organismes afin de leur fournir des renseignements au sujet des prestations et crédits pour les personnes ayant recours aux refuges. Cependant, nous remarquons un manque d'uniformité quant aux activités de visibilité qui sont menées dans l'ensemble des provinces et des territoires. Nous sommes d'avis que l'élaboration d'une stratégie de visibilité qui se fondera sur la recherche d'un plus grand nombre d'occasions d'accroitre la sensibilisation des personnes ayant recours aux refuges et l'élaboration de la nouvelle base de données permettant de faire le suivi de la visibilité, devraient appuyer le nivellement de certaines de ces disparités, mais nous croyons également qu'il serait possible d'en faire plus. Il est important que l'ARC soit uniforme dans les services de visibilité qu'elle offre dans l'ensemble du pays afin d'assurer un accès équitable aux prestations et crédits.

La recherche communautaire relative aux obstacles auxquels les personnes ayant recours aux refuges font face lorsqu'elles tentent d'obtenir des prestations et crédits devrait révéler des renseignements utiles à l'ARC et l'aider à trouver des moyens d'améliorer l'efficacité de la communication de renseignements sur les prestations et crédits à ces personnes.

Recommandations

En se fondant sur les constatations et les conclusions de cet examen, l'ombudsman des contribuables fait les recommandations suivantes à la ministre du Revenu national:

1. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de continuer à trouver de nouveaux moyens d'informer et d'éduquer les organismes, et de collaborer avec eux de façon efficace afin de leur fournir des renseignements au sujet des prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.
2. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de promouvoir activement et d'accroître la sensibilisation en ce qui a trait aux services de visibilité et aux renseignements accessibles aux organismes, en ce qui concerne les prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.
3. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de veiller à l'uniformité dans l'ensemble des provinces et territoires à l'égard de:
    a. la promotion des services de visibilité offerts; et
    b. la distribution de renseignements aux organismes en ce qui a trait aux prestations et crédits dont les personnes ayant recours aux refuges peuvent se prévaloir.