

Ombudsman des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

Avertissement formel

Examen des problèmes de service
liés aux mises en garde juridiques
transmises par l'Agence du revenu du
Canada dans le cadre de procédures
de recouvrement des dettes



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada 

Bureau de l'ombudsman des contribuables

600-150, rue Slater

Ottawa ON 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 2019

N° de cat. : Rv10-17/2019F-PDF

ISSN : 978-0-660-29442-1

Cette publication est également disponible en format électronique à l'adresse :
canada.ca/fr/ombudsman-contribuables



Avertissement formel

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 nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.***
11. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.***
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.***
14. **Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.***
15. **Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.***
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

* Droits liés au service respectés par l'ombudsman des contribuables

Table des matières

Rôle de l'ombudsman des contribuables	2
Sommaire	3
Introduction	7
Un aperçu de la question	7
Portée de notre examen	9
Analyse	10
Examen des plaintes liées au service déposées par les contribuables	10
Politique sur les mises en garde juridiques de l'Agence du revenu du Canada	11
Restrictions au recouvrement	12
Processus de recouvrement	13
Montants initiaux dus	14
Lettre générée par ordinateur (lettre au ton pondéré)	15
Communication par téléphone	15
Lettre générée par ordinateur (mise en garde juridique)	16
Bureau des services fiscaux (BSF) et le Centre national de vérification et de recouvrement (CNVR)	16
Mise en garde juridique : l'expérience du contribuable	16
Ententes de paiement	19
Faire des arrangements pour payer	19
Ententes de paiement acceptables et exécutoires	20
Le langage du recouvrement	26
La disponibilité des renseignements aux contribuables	28
Constatations	31
L'expérience du contribuable en matière de service	31
Clarté et cohérence	32
Transparence : communication des conséquences	33
Conclusion	35
Recommandations	37

Rôle de l'ombudsman des contribuables

- 1 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 aux services offerts aux contribuables par l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- 2 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 qu'offre l'ARC aux contribuables.
- 3 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 examine ces questions de sa propre initiative, à la demande de la ministre, ou dès la réception d'une plainte d'un contribuable ou de son représentant.
- 4 L'ombudsman passe aussi en revue les questions systémiques liées au service qui pourraient nuire à de nombreux contribuables ou à un segment de la population. Les constatations des examens systémiques sont signalées à la ministre et, au besoin, sont accompagnés de recommandations d'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.

« Je pensais que tout allait bien. »

– Un contribuable



Imaginez que vous vous réveillez un lundi matin et que vous constatez que l'ARC a vidé et gelé votre compte bancaire. Vous ne pouvez plus exploiter votre petite entreprise et vous devez licencier vos employés pour qui le chèque de paie a été refusé. Vous avez une dette auprès de l'ARC, mais vous pensiez avoir effectué vos paiements conformément à un plan de paiement, et l'ARC ne vous a jamais informé qu'il y avait un problème.

Sommaire

- 5 Mon bureau a reçu des plaintes semblables de la part de contribuables, et beaucoup d'entre elles nécessitaient un traitement urgent. Plusieurs ont affirmé que l'ARC avait appliqué une retenue sur leur compte bancaire sans aucune forme d'avertissement. Un autre contribuable a déclaré que l'ARC avait « gelé son compte bancaire personnel presque immédiatement après lui avoir transmis un avis juridique ». Un thème commun à ces expériences de contribuables est devenu évident : l'existence de la dette n'était pas remise en question, mais le contribuable avait l'impression de ne pas avoir reçu d'avis avant que l'ARC intente une action en justice.
- 6 L'ARC applique le recouvrement des dettes et en perçoit le montant en vertu des dispositions de plusieurs lois, y compris la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*.
- 7 L'ARC recouvre également des dettes en vertu des dispositions de plusieurs lois, y compris la *Loi sur l'assurance-emploi*, la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le *Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le pouvoir de recouvrer des montants en vertu de ces lois a été délégué à l'ARC par Emploi et Développement social Canada.¹
- 8 Dans le cadre de son processus de recouvrement des dettes, l'ARC informe les contribuables au moyen de ce que l'on appelle une mise en garde juridique. Il s'agit d'un énoncé, donné sous forme écrite ou verbale, qui informe le contribuable que l'ARC peut intenter une action en justice si le montant n'est pas payé en totalité ou si une entente de paiement exécutoire n'est pas conclue avec l'ARC. La politique de l'ARC consiste à tenter au moins une fois de transmettre une mise en garde juridique à un contribuable avant d'intenter une action en justice.
- 9 Le 21 février 2017, notre bureau a lancé un examen systémique des problèmes de service découlant des procédures de recouvrement de dettes de l'ARC en ce qui a trait à l'envoi de mises en garde juridiques aux contribuables.² Ces problèmes se rapportent aux plaintes que nous avons reçues de la part de contribuables qui ont déclaré que l'ARC avait intenté une action en justice comme le gel de leur compte bancaire ou la saisie de leur salaire sans d'abord les aviser. Notre examen était axé sur la vérification des politiques, des processus et des procédures de l'ARC en matière de recouvrement de dettes afin de vérifier si la mise en garde juridique avait bien été transmise. Nous avons également examiné la façon dont l'ARC communique une mise en garde juridique aux contribuables.

« L'ARC a appliqué une retenue sur mon compte de chèques sans m'aviser de cette action en justice. »

– Un contribuable



1 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/ic13-2r1/ic13-2r1-politiques-recouvrement-programmes-gouvernementaux.html>

2 <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/examens-systemiques-en-cours/examen-des-problemes-relatifs-aux-services-lies-aux-procedures-de-recouvrement-de-lagence-du-revenu-du-canada-qui-concernent-les-mises-en-garde-juridiques.html>

- 10 La majorité des montants dus à l'ARC sont payés à temps. Par exemple, en ce qui a trait à l'impôt sur le revenu des particuliers, environ 90 % des contribuables paient leurs impôts à temps. Cela signifie qu'environ un contribuable sur dix ne paie pas de solde en souffrance avant la date d'échéance. L'ARC a mis en place des stratégies opérationnelles pour recouvrer ces montants, y compris l'utilisation d'une mise en garde juridique.
- 11 Au moment d'effectuer nos recherches, il était important de comprendre l'expérience du contribuable lors de ses interactions avec l'ARC concernant le recouvrement de dettes. Ce faisant, nous avons examiné le langage utilisé par l'ARC dans le cadre de ses activités de recouvrement de dettes. Nous avons aussi passé en revue le processus de recouvrement de dettes de l'ARC afin de tenir compte du moment de l'envoi de la mise en garde juridique ainsi que de sa clarté et de sa cohérence. Nos recherches comprenaient aussi l'examen des lettres et des scénarios téléphoniques utilisés pour communiquer avec les contribuables.
- 12 Notre bureau a été en mesure de parler directement avec les employés de l'ARC chargés de recouvrer les dettes administrées par l'ARC. Deux groupes de discussion ont été tenus afin d'acquérir de nouvelles connaissances directement des travailleurs de première ligne de l'ARC. Les employés qui y ont participé avaient de l'expérience dans l'émission de mises en garde juridiques et la prise des mesures judiciaires pour recouvrer des dettes. Les groupes de discussion nous ont permis de cerner les occasions pour l'ARC d'adopter une approche plus uniforme en ce qui concerne l'utilisation des mises en garde juridiques dans le cadre de son processus de recouvrement des dettes.
- 13 Nos recherches ont révélé qu'un très petit nombre de contribuables semblent ne pas recevoir une mise en garde juridique avant que l'ARC prenne des mesures judiciaires pour recouvrer une dette. Toutefois, bien que les modèles de lettres et les scénarios téléphoniques de l'ARC fournissent un avis aux contribuables au sujet de leur solde et des conséquences du défaut de payer, les contribuables ne comprennent pas ces conséquences. De nombreux contribuables ne comprennent pas ce que les « mesures judiciaires » impliquent ou la gravité des mesures précises qui peuvent être prises.
- 14 L'ombudsman des contribuables formule les recommandations suivantes pour aborder les questions soulevées au cours de cet examen systémique :
1. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de ramener la période de validité de la mise en garde juridique à 180 jours, au lieu de 365 jours.

Un contribuable correspond à tout particulier ou organisme de bienfaisance ou à toute entreprise, société ou autre entité juridique qui doit respecter les lois fiscales canadiennes, qui peut recevoir une somme à titre de prestation ou qui reçoit un service fourni par l'ARC.



2. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour ses politiques relatives aux mises en garde juridiques afin de veiller à ce que les renseignements suivants soient fournis aux contribuables lorsqu'une mise en garde juridique leur est donnée :
 - a. une explication sur la signification de la mise en garde juridique;
 - b. la période de validité de la mise en garde juridique;
 - c. les conséquences qu'entraîne le défaut de payer;
 - d. les actions en justice que peut intenter l'ARC.
3. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour les renseignements auxquels ont accès les contribuables et d'y inclure ce qui suit :
 - a. une explication sur le processus de recouvrement, y compris en ce qui concerne tous les niveaux de recouvrement;
 - b. une explication au sujet de la politique sur les mises en garde juridiques;
 - c. la période de validité de la mise en garde juridique;
 - d. une explication au sujet des situations où aucune mise en garde juridique n'est nécessaire;
 - e. les exceptions concernant le renouvellement de la mise en garde juridique;
 - f. les conséquences qu'entraîne le défaut de payer;
 - g. les actions en justice que peut intenter l'ARC et le moment opportun de procéder;
 - h. les définitions des termes et expressions.
4. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour ses messages internes et externes afin de veiller à ce que l'ensemble de la terminologie liée au recouvrement et au paiement de la dette soit définie et utilisée de façon claire et cohérente et que les renseignements transmis aux contribuables et mis à leur disposition soient clairs, rédigés en langage simple, complets et cohérents. Les messages externes comprennent notamment les renseignements transmis sur le site Web de l'ARC, dans la correspondance envoyée aux contribuables et dans les procédures et les textes utilisés pour informer et orienter les contribuables (par exemple, Manuel du Centre d'appels de la gestion des créances, Manuel du recouvrement national, et le Guide de soutien technique des services aux particuliers).
5. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de veiller à donner une formation suffisante et à transférer des connaissances à :
 - a. tous les employés de l'ARC qui pourraient être appelés à prendre part au processus de recouvrement, afin qu'ils soient en mesure de communiquer avec précision avec un contribuable au sujet de sa dette et de ses circonstances particulières;
 - b. tous les employés de l'ARC qui donnent des mises en garde juridiques, afin qu'ils soient en mesure de fournir des explications sur la signification de la mise en garde juridique, la période de validité de la mise en garde juridique et les conséquences qu'entraîne le défaut de payer les dettes auprès de l'ARC, y compris les actions en justice que pourrait intenter l'ARC;

- c. tous les employés de l'ARC avec qui les contribuables pourraient communiquer au sujet des questions de recouvrement (y compris les agents de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers), afin qu'ils soient en mesure de fournir des renseignements aux contribuables sur les conséquences qu'entraîne le défaut de payer les dettes auprès de l'ARC, y compris les actions en justice que pourrait tenter l'ARC.
6. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de procéder à un examen exhaustif des processus, des politiques et des renseignements concernant les ententes de paiement afin de veiller à la clarté, à l'exhaustivité et à la cohérence des renseignements et du libellé des messages externes transmis aux contribuables, des manuels, des produits de formation, des politiques et des procédures à l'intention des employés de l'ARC qui prennent part au processus de recouvrement et avec qui les contribuables pourraient communiquer au sujet des questions de recouvrement.
7. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de tenir compte de ce qui suit lors de son examen des processus, politiques et des renseignements concernant les ententes de paiement :
 - a. la fourniture aux contribuables de renseignements sur les paramètres d'une entente de paiement exécutoire et sur les autres exigences qu'elle comporte;
 - b. la nécessité d'utiliser une terminologie et des définitions claires et cohérentes;
 - c. la nécessité d'avoir de la clarté et de la cohérence au sein de ses processus;
 - d. la fourniture aux contribuables de renseignements pour expliquer les différences entre les types d'ententes de paiement et indiquer lesquelles ne sont pas des ententes de paiement exécutoires, et préciser les conséquences qu'entraîne le défaut de payer dans chaque situation et les agents de l'ARC qui peuvent conclure des ententes de paiement exécutoires.
8. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'envoyer une lettre de confirmation de l'entente de paiement à tous les contribuables qui concluent une entente de paiement, sauf si le contribuable demande à ne pas recevoir la lettre.
9. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'examiner régulièrement ses politiques et procédures de paiement et de recouvrement afin de s'assurer qu'elles cadrent avec une approche de service conforme à la Charte des droits du contribuable.

Introduction

Un aperçu de la question

- 15 L'ARC est responsable du recouvrement des dettes en vertu des dispositions de plusieurs lois. Les dettes découlant de lois telles que la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien* sont administrées dans le cadre de ce que l'ARC appelle des « programmes fiscaux ». Ces dettes comprennent, sans s'y limiter :
- les dettes liées à l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés;
 - les retenues sur la paie;
 - les versements de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH);
 - les douanes, l'accise et d'autres prélèvements.
- 16 L'ARC perçoit les dettes découlant de la *Loi sur l'assurance-emploi*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le *Régime de pensions du Canada*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et la *Loi sur la gestion des finances publiques* par l'intermédiaire de l'autorité qui lui a été déléguée par Emploi et Développement social Canada (EDSC). L'ARC utilise le terme « programmes gouvernementaux » pour différencier le recouvrement de ces dettes du recouvrement des dettes dans le cadre des programmes fiscaux. Ces dettes comprennent, sans toutefois s'y limiter :
- les prêts d'études canadiens non remboursés;
 - les paiements en trop à l'assurance-emploi;
 - les versements excédentaires du *Régime de pensions du Canada*;
 - les versements excédentaires de la Sécurité de la vieillesse;
 - les comptes débiteurs du programme du travail.³

3 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/ic13-2r1/ic13-2r1-politiques-recouvrement-programmes-gouvernementaux.html>

17 L'ARC peut exécuter le recouvrement des dettes, et cette exécution est appelée action en justice. Comme il est indiqué sur le site Web⁴ de l'ARC, voici les actions en justice que celle-ci peut prendre pour recouvrer les dettes :

- **Compensation** – L'ARC peut émettre une compensation statutaire et utiliser tout montant d'argent dû à un contribuable par un ministère ou une agence fédérale pour réduire sa dette d'impôt. Par exemple, les paiements du crédit pour la TPS/TVH et les remboursements d'impôt sur le revenu peuvent être appliqués à toute dette d'un contribuable. De plus, les salaires et les pensions fédérales ainsi que les paiements dus au contribuable pour l'exécution d'un contrat de travail pour le compte du gouvernement peuvent être utilisés pour payer sa dette fiscale.
- **Saisie-arrêt** – L'ARC peut communiquer avec un tiers (par exemple, une banque, un employeur ou une personne qui doit de l'argent à un contribuable) avec un avis juridique appelé demande formelle de paiement. Cette dernière « informe le tiers d'envoyer l'argent à l'ARC au lieu du débiteur fiscal ».⁵ Les fonds seront déduits de la dette du contribuable.
- **Certification d'une dette** – L'ARC peut certifier auprès de la Cour fédérale du Canada des dettes fiscales et des dettes relatives à certains programmes gouvernementaux (par exemple, les dettes d'assurance-emploi). Des dettes relatives à d'autres programmes gouvernementaux (par exemple, les prêts étudiants) peuvent être certifiées en Cour provinciale par l'ARC. Dans les deux cas, l'ARC reçoit un certificat confirmant le montant dû. Cela a la même force exécutoire qu'un jugement de la Cour. Une fois que la dette est enregistrée, elle peut être jointe à un actif. Dans ce cas, la dette relève du domaine public.
- **Saisie et vente de biens** – L'ARC peut saisir et vendre des actifs et des biens. Si des frais sont engagés (par exemple, l'annonce des biens ou l'utilisation d'un agent d'exécution du tribunal), le contribuable sera responsable de payer ces frais.
- **Tenir une autre partie solidairement responsable de la dette** – L'ARC peut tenir une autre partie responsable de la dette fiscale du contribuable. Par exemple, dans le cas d'une société, les administrateurs de la société peuvent être tenus responsables de sa dette fiscale liée à la TPS/TVH.

18 L'ARC n'a pas automatiquement recours à une action en justice pour recouvrer une dette et il y a des occasions pour les contribuables de régler volontairement leur dette. Dans la plupart des cas, les contribuables reçoivent un avis initial indiquant que la dette existe, un avis subséquent indiquant qu'elle est en souffrance, une communication par téléphone et, dans certains cas, une communication distincte par un agent des recouvrements de l'ARC. Lorsque ces tentatives de résolution de la situation échouent et qu'il n'y a pas d'autres restrictions statutaires, l'ARC peut intenter une action en justice.⁶

4 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-refusez-payer-collaborer-agence-revenu-canada.html>

5 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/demande-formelle-paiement-questions-reponses.html>

6 Les restrictions statutaires sont selon les lois de la dette en question et peuvent comprendre une restriction quant au moment où une action en justice peut être prise ou le type d'action en justice qui peut être prise.

- 19 La politique de l'ARC est de communiquer une mise en garde juridique aux contribuables avant d'intenter une action en justice. L'ARC indique qu'elle procède à une mise en garde juridique pour aviser un contribuable qu'une action en justice peut être intentée s'il ne paie pas sa dette en respectant le processus de recouvrement. Même si l'ARC a le pouvoir de recouvrer des dettes, des problèmes liés au service peuvent survenir si aucune mise en garde juridique n'est faite, si elle n'est pas expliquée de façon approfondie ou bien comprise, ou s'il y a une perception qu'aucune mise en garde juridique n'a été faite.

Portée de notre examen

- 20 Le mandat de l'ombudsman est d'examiner les lois et les politiques lorsque ces questions sont liées au service (par exemple, les aspects qui ont une incidence sur la conformité de l'ARC aux droits des contribuables énoncés dans la Charte des droits du contribuable).⁷ Étant donné que l'ARC fournit des mises en garde juridiques et qu'elle entreprend des actions en justice pour recouvrer les dettes, nous avons examiné les lois et les instruments de politique correspondants qui sont à l'origine de ces mesures.
- 21 Notre examen visait également à déterminer si les messages et le libellé de l'ARC sont clairs lorsque les agents font une mise en garde juridique et si ces derniers sont cohérents dans la façon dont ils exécutent des mises en garde juridiques. Nous avons également examiné le moment de la mise en garde juridique, c'est-à-dire lorsqu'elle est communiquée aux contribuables au cours du processus de recouvrement des dettes de l'ARC (processus de recouvrement).
- 22 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 nous rendions compte (article 11).
- 23 Ces droits ont été pris en considération dans tous les aspects de notre examen et de notre analyse afin de déterminer s'ils étaient respectés par l'ARC.

7 <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/organisation/propos-nous/decret.html>

Analyse

Examen des plaintes liées au service déposées par les contribuables

- 24 Notre bureau a reçu des plaintes de la part de contribuables qui ont allégué que l'ARC avait intenté une action en justice contre eux au sujet d'une dette, en gelant leur compte bancaire ou en saisissant leur salaire, sans les aviser. Dans certains cas, les plaignants ont affirmé que l'ARC avait intenté une action en justice, et ce, alors même qu'ils effectuaient des paiements à l'égard de leur dette dont le montant convenait à l'ARC, selon eux.
- 25 Bon nombre de ces contribuables ont été surpris par la gravité des mesures que l'ARC peut prendre pour recouvrer des dettes sans fournir ce qui, à leurs yeux, correspond à un avertissement adéquat. Par exemple, un contribuable a déclaré : « Le gel d'un compte bancaire constitue pour moi une mesure très grave si je n'en ai pas été avisé de façon appropriée ».
- 26 Dans un cas, un contribuable qui a déposé une plainte auprès de notre bureau a indiqué que son employeur avait reçu un avis juridique de l'ARC l'informant d'une exigence liée à la saisie de son salaire et à l'acheminement des fonds à l'ARC. Ce contribuable a déclaré que l'ARC avait pris cette mesure sans préavis. Il a mentionné que le solde en souffrance faisait l'objet d'un examen par un secteur de l'ARC, et que la lettre d'accusé de réception reçue de ce secteur indiquait seulement que les intérêts sur le solde continueraient de s'accumuler, sans aucune mention d'une action en justice. Le même contribuable a dit qu'il n'avait jamais reçu de lettre de mise en garde juridique de la part de l'ARC et qu'il était préoccupé par le fait que celle-ci ne vérifie pas si le contribuable avait reçu une telle lettre.

La dette relative aux programmes fiscaux comprend ce qui suit :

- *Dettes liées à l'impôt sur le revenu des particuliers*
- *Retenues sur la paie impayées*
- *Dettes liées à l'impôt sur le revenu des sociétés*
- *Versements de TPS/TVH impayés*

La dette liée aux programmes gouvernementaux comprend ce qui suit :

- *Prêts d'études canadiens non remboursés*
- *Paiements en trop et pénalités de l'assurance-emploi*
- *Versements excédentaires du Régime de pensions du Canada*
- *Versements excédentaires de la Sécurité de la vieillesse*

- 27 Un autre contribuable a déclaré ne pas avoir reçu de mise en garde juridique, que ce soit verbalement ou par écrit. Notre examen nous a révélé que ce contribuable a reçu une mise en garde juridique cinq mois avant que l'action en justice soit intentée.

- 28 D'après notre examen, toutes les plaintes que nous avons reçues ont été soumises après que l'ARC a intenté une action en justice. Dans certains cas, notre bureau a acheminé le contribuable au Programme des plaintes liées au service de l'ARC aux fins de suivi, puisqu'il s'agit habituellement de la première étape du processus de plaintes liées au service. Toutefois, pour les plaintes que notre bureau a examinées, nous avons confirmé que, dans la majorité des cas, l'ARC avait été en mesure de démontrer qu'elle avait fourni une mise en garde juridique au contribuable.
- 29 En plus d'examiner les plaintes que notre bureau a reçues, nous avons demandé à l'ARC de fournir des renseignements sur les plaintes qu'elle avait reçues et traitées dans le cadre du Programme des plaintes liées au service de l'ARC en ce qui concerne la question des mises en garde juridiques pendant les exercices 2015-2016, 2016-17 et 2017-2018. Les renseignements que l'ARC a fournis ont démontré que la grande majorité des contribuables avaient reçu une mise en garde juridique de la part de l'ARC et, par conséquent, l'ARC a jugé que les plaintes étaient sans fondement. L'ARC n'a pas effectué de suivi ni examiné la cause profonde de la confusion entourant les mises en garde juridiques qu'elle a transmises.
- 30 En examinant les plaintes, il était intéressant pour notre bureau de constater que même si l'ARC respectait ses propres politiques et procédures en ce qui a trait à la mise en garde juridique, il y avait encore de la confusion et des plaintes à l'égard de l'envoi de mises en garde juridiques de la part de l'ARC. Pendant la réalisation de leur examen, les responsables de notre bureau ont voulu comprendre la cause de cette incompréhension.

Politique sur les mises en garde juridiques de l'Agence du revenu du Canada

- 31 Les lois sur lesquelles s'appuie l'ARC pour administrer le recouvrement des dettes des programmes fiscaux et gouvernementaux ne précisent pas qu'il faut transmettre une mise en garde juridique avant de percevoir le montant de la dette. Toutefois, les lois confèrent à l'ARC le pouvoir de recouvrer les dettes et d'utiliser des mesures juridiques précises pour y parvenir. Ces dispositions constituent le fondement des politiques, processus, procédures et activités de recouvrement de dettes de l'ARC.
- 32 L'ARC affirme que sa pratique consistant à transmettre une mise en garde juridique découle du précédent juridique exigeant de transmettre un avis au contribuable pour qu'il soit au courant d'une mesure en suspens. Une exigence de la common law précise qu'il faut fournir un avis, tel qu'il est indiqué dans la décision de la Cour suprême du Canada concernant l'arrêt *R. E. Lister Limited c. Dunlop Canada*, qui cite une décision de 1868. Ce jugement indiquait que « La règle depuis longtemps applicable est celle énoncée à l'arrêt *Massey v. Sladen* (1868) : il faut accorder au débiteur [TRADUCTION] « un avis qui puisse raisonnablement lui permettre de s'exécuter » ». Le juge Estey cite également cette décision : « [TRADUCTION] Il n'est pas nécessaire de spécifier le délai qui aurait dû s'écouler entre l'avis et la saisie... mais d'un avis qui puisse raisonnablement lui permettre de s'exécuter ».⁸

8 *Ronald Elwyn Lister Ltd. c. Dunlop Canada Ltd.*, [1982] 1 R.C.S. 726, à la p. 746, citant l'arrêt *Massey c. Sladen* (1868), L.R. 4 Ex. 13, à la p. 19.

- 33 La pratique d’octroi de mises en garde juridiques de l’ARC se reflète dans ses politiques de recouvrement des dettes (politiques de recouvrement). Notre bureau a décelé deux documents internes qui servent de fondement pour l’octroi de mises en garde juridiques aux contribuables. Ces documents exigent tous deux de faire au moins une tentative de mise en garde juridique verbale et d’envoyer une lettre de mise en garde juridique écrite avant de prendre des mesures judiciaires.
- 34 Selon la politique émise par la Division des programmes fiscaux de l’ARC, l’octroi d’une mise en garde juridique fait partie des « contacts pour les recouvrements » dans le cadre desquels on demande d’abord aux contribuables de rembourser leur dette en entier. Si l’ARC ne réussit pas à obtenir un paiement en entier, la prochaine étape consiste à conclure une entente de paiement mutuellement acceptable avec le contribuable. Selon la politique, les agents des recouvrements doivent clairement informer les contribuables qu’à défaut de conclure une entente mutuellement acceptable, des mesures judiciaires pourraient être prises sans autre avis. Cette partie des contacts pour les recouvrements s’appelle une mise en garde juridique.
- 35 Nous avons constaté, cependant, que la politique relative aux programmes gouvernementaux de l’ARC ne définit pas ce qui constitue une mise en garde juridique; elle ne fait qu’indiquer qu’il est nécessaire d’en fournir une par écrit et de tenter d’en fournir une verbalement.
- 36 Ces deux politiques ne définissent pas ce qu’est une mesure judiciaire et ne renvoient pas aux dispositions législatives qui autorisent ou définissent les mesures judiciaires. Les deux politiques énoncent qu’une mise en garde juridique demeure valide pendant 365 jours civils et que des mesures judiciaires peuvent être prises à n’importe quel moment durant cette période. Selon les politiques, si aucune mesure judiciaire n’est prise au cours des 365 jours suivant la mise en garde juridique, il pourrait être nécessaire dans certains cas de renouveler la mise en garde juridique; les politiques ne fournissent cependant pas de renseignements sur les cas où un renouvellement peut être nécessaire, ou non.
- 37 En septembre 2016, l’ARC a modifié la période de validité des mises en garde juridiques, de 180 à 365 jours. L’ARC a informé notre bureau que le changement a été mis en place pour réduire les coûts et le fardeau administratif associés à la réémission d’une lettre ou à la réitération verbale plus fréquente de la mise en garde juridique aux contribuables.

Restrictions au recouvrement

- 38 La politique sur la mise en garde juridique de l’ARC pour les programmes fiscaux stipule qu’une mise en garde juridique est valide, qu’elle soit donnée avant ou après l’expiration des restrictions au recouvrement. Selon ces restrictions, décrites dans la *Loi de l’impôt sur le revenu*, certaines mesures judiciaires ne peuvent pas être prises avant qu’une période de temps précise se soit écoulée depuis l’envoi d’un avis ou d’un avis de cotisation. Le premier jour suivant cette période s’appelle le jour du début du recouvrement.⁹

9 *Loi de l’impôt sur le revenu*, paragraphe 225.1(1) <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-3.3/page-250.html>

- 39 Bien que la durée de cette période diffère dans certains cas, le jour du début du recouvrement qui nous concerne le plus dans le cadre de notre analyse (dettes envers les programmes fiscaux) est le jour correspondant à 90 jours après la date à laquelle l'avis de cotisation a été envoyé.¹⁰ Ce jour du début du recouvrement n'interdit pas les contacts avec les contribuables au sujet de leur dette avant que ces 90 jours se soient écoulés. Bien que l'ARC ne soit pas autorisée à prendre de mesures judiciaires durant cette période, elle peut cependant fournir des mises en garde juridiques aux contribuables.
- 40 La politique sur la mise en garde juridique de l'ARC pour les programmes gouvernementaux ne mentionne aucune restriction au recouvrement.

Processus de recouvrement

- 41 Nous avons examiné le processus de recouvrement de l'ARC, en mettant l'accent sur le processus associé au recouvrement des dettes liées aux programmes fiscaux (dette fiscale), afin d'illustrer les problèmes que les contribuables peuvent rencontrer avec les mises en garde juridiques. Nous considérons que le recouvrement de la dette fiscale s'applique à la plupart des contribuables et qu'il est fort probable qu'il s'applique aux enjeux examinés. Les dettes découlant des programmes gouvernementaux peuvent sauter certaines étapes du processus de recouvrement ou les traverser dans un ordre différent de celui du recouvrement de la dette fiscale.¹¹ Les dettes découlant des programmes gouvernementaux sont tout de même assujetties aux mêmes politiques de mise en garde juridique que la dette fiscale, malgré des différences dans les processus de recouvrement. Toutes les constatations et les recommandations faites à la suite de notre analyse du processus de recouvrement de la dette fiscale doivent être considérées comme étant applicables au recouvrement des autres dettes par l'ARC.
- 42 Selon l'ARC, le recouvrement de la dette fiscale se fait en fonction de diverses étapes. La figure 1 illustre le processus de recouvrement habituel pour la dette fiscale. Le recouvrement peut progresser différemment en fonction de divers facteurs, comme l'historique d'observation précis du contribuable dans le contexte de l'ARC, et le montant de la dette du contribuable. Ces facteurs sont pris en compte et regroupés pour déterminer la « cote de risque » d'une dette d'un contribuable auprès de l'ARC. Cette cote représente la probabilité qu'une dette demeure non payée, en tout ou en partie. Bien que le recouvrement de la plupart des dettes suive les étapes établies (du début à la fin), il peut y avoir des cas extrêmes où le risque que la dette demeure impayée est élevé. Dans ces cas, l'ARC peut choisir de prendre des mesures judiciaires immédiatement, sans donner de mise en garde juridique¹².

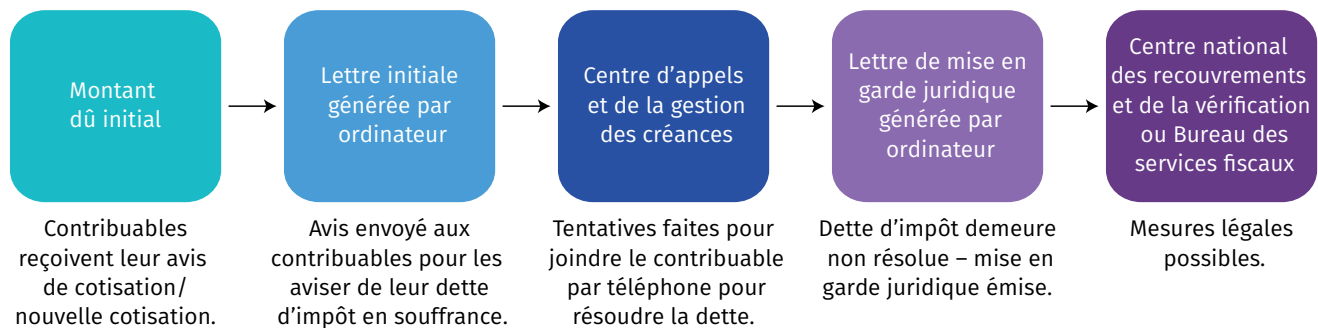
10 Pour un organisme de bienfaisance réputé être redevable d'impôt, le jour du début du recouvrement correspond à un an après l'envoi de l'avis de cotisation. [*Loi de l'impôt sur le revenu*, alinéa 225.1(1.1)b)]

11 Par exemple, l'ARC n'émet pas de lettres générées par le système pour les programmes gouvernementaux.

12 L'exception à la politique de l'ARC en matière de mise en garde juridique consiste à obtenir une ordonnance de recouvrement compromis à la Cour fédérale ou à la cour supérieure d'une province par une requête ex-parte. Lorsque la Cour fédérale ou provinciale rend une ordonnance de recouvrement compromis, l'Agence doit remettre une copie au contribuable dans un délai établi par la Cour.

- 43 Nous avons demandé à l'ARC de nous expliquer ses stratégies systémiques et ses seuils de dettes afin de nous aider à comprendre l'incidence d'une cote de risque d'un contribuable sur l'expérience du processus de recouvrement. L'ARC a refusé de fournir des commentaires supplémentaires et a indiqué que la divulgation de tels renseignements pourrait avoir une incidence sur l'observation des contribuables.

FIGURE 1. ÉTAPES DU RECOUVREMENT DE LA DETTE FISCALE PAR L'ARC.



Montants initiaux dus

- 44 L'existence d'une dette fiscale est habituellement établie à la suite de la production et du traitement d'une déclaration de revenus lorsqu'il est déterminé que le montant payé en impôt n'était pas suffisant. Les contribuables sont d'abord informés de leur dette fiscale au moyen d'un avis de cotisation émis par l'ARC. Selon les normes de service publiées de l'ARC, un avis de cotisation pour une déclaration de revenus de particulier est envoyé au contribuable dans les deux semaines suivant la date à laquelle l'ARC a reçu une déclaration produite par voie électronique, et dans les huit semaines suivant la date à laquelle l'ARC a reçu une déclaration produite sur papier.¹³
- 45 Selon l'ARC, pour les particuliers, tout solde doit être réglé au plus tard le 30 avril, soit la date limite de production des déclarations de revenus des particuliers. Pour les travailleurs indépendants et leur époux ou conjoint de fait, tout solde est payable au plus tard le 30 avril, bien que la date limite de production de la déclaration soit le 15 juin.¹⁴
- 46 En règle générale, les sociétés doivent payer l'impôt sur le revenu en versements mensuels ou trimestriels. Le solde de l'impôt dû pour une année d'imposition doit être réglé dans les deux ou trois mois suivant la fin de cette année d'imposition, en fonction de la situation de la société.
- 47 L'avis de cotisation et l'avis de nouvelle cotisation pour les retenues sur la paie et de la TPS/TVH ont une mise en garde juridique. Il peut y avoir des cas où aucune mise en garde juridique supplémentaire n'est fournie concernant ces dettes si un agent de recouvrement identifie un risque de perte de ces fonds.

13 Ce délai n'est valide que pour les déclarations reçues au plus tard à la date limite de production. L'Agence essaie de respecter ce standard dans 95% des cas. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2017-2018-1.html#lnk1>

14 Si la date limite de production est un samedi, un dimanche ou un jour férié reconnue par l'ARC, le solde est payable le jour ouvrable suivant. Les intérêts commencent à s'accumuler sur le solde le lendemain de la date d'échéance du paiement. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/dates-importantes-particuliers/dates-limites-production-declaration-revenus-2016.html>.

Lettre générée par ordinateur (lettre au ton pondéré)

- 48 S'il y a un solde en souffrance après un délai de 40 à 65 jours civils à compter de la date à laquelle le montant est devenu payable, la politique de l'ARC consiste à envoyer au contribuable une lettre de recouvrement « au ton pondéré ». Cette première lettre informe le contribuable de ce qui suit :
- Le montant dû;
 - Les diverses options de paiement;
 - Le numéro de téléphone à composer pour conclure une entente de paiement;
 - Le fait que les intérêts continuent de s'accumuler;
 - Les mesures à prendre s'il n'est pas d'accord avec le montant dû;
 - L'adresse Internet (URL) pour consulter les politiques de recouvrement de l'ARC.
- 49 Bien que l'ARC n'ait pas de définition officielle pour la lettre de recouvrement « au ton pondéré ». Elle ne fait allusion à aucune mesure judiciaire et ne donne pas de mise en garde juridique.

Communication par téléphone

- 50 Si une dette demeure impayée après l'envoi de l'avis de cotisation/nouvelle cotisation et de la lettre de recouvrement au ton pondéré, le compte du contribuable est transféré (à l'interne) au programme de recouvrement. Les agents de l'ARC au sein du programme de recouvrement travaillent activement à recouvrer la dette du contribuable.
- 51 Une fois que la dette est transférée au programme de recouvrement, elle devient habituellement la responsabilité du Centre des appels de la gestion des créances (CAGC) de l'ARC. Le mandat du CAGC consiste à établir un contact personnel avec les contribuables par l'intermédiaire d'un agent du centre des appels sortants, qui informe les contribuables de leurs dettes et tente de conclure une entente de paiement.
- 52 Les agents du CAGC doivent lire certains textes aux contribuables au téléphone. Ces textes comprennent le message d'accueil, la négociation d'une entente de paiement, le message de clôture et la récapitulation de la conversation, ainsi qu'une mise en garde juridique. Les textes se trouvent dans le Manuel du Centre des appels de la gestion des créances (CAGC). L'ARC a informé notre bureau que les textes de mise en garde juridique doivent être récités mot à mot aux contribuables, car ils ont été approuvés par les agents juridiques de l'ARC.
- 53 Bien que les agents du CAGC soient tenus de faire une mise en garde juridique, ils ne sont pas autorisés à prendre de mesures judiciaires pour recouvrer la dette fiscale en souffrance.

Lettre générée par ordinateur (mise en garde juridique)

- 54 Si la dette d'un contribuable demeure en souffrance après la communication par le CAGC, la politique de l'ARC est d'envoyer une lettre de mise en garde juridique.
- 55 La lettre de mise en garde juridique est semblable à la lettre de recouvrement au ton pondéré et contient les mêmes renseignements (le montant dû, les diverses options de paiement, le numéro de téléphone à composer pour conclure une entente de paiement, etc.). Toutefois, elle comprend également l'énoncé suivant :
- Le but de cette lettre vise à vous informer que si votre dette demeure impayée 90 jours après la date à laquelle l'avis de cotisation ou de nouvelle cotisation a été envoyé et qu'un avis d'opposition n'a pas été déposé, nous pourrions prendre des mesures judiciaires contre vous à ce moment-là. Ces mesures pourraient comprendre la saisie de votre revenu ou de votre compte bancaire ou l'utilisation de tout autre moyen aux termes des lois applicables pour recouvrer le montant dû.
- 56 Cette lettre diffère de la lettre de recouvrement au ton pondéré, car elle informe explicitement les contribuables qu'une mesure judiciaire peut être prise si la dette demeure impayée pendant 90 jours. La lettre fait également référence à des mesures judiciaires précises que l'ARC peut prendre pour recouvrer la dette, comme la saisie du revenu ou du compte bancaire du contribuable, ainsi que d'autres moyens non définis que l'ARC peut utiliser. Cette lettre constitue une mise en garde juridique écrite.

Bureau des services fiscaux (BSF) et le Centre national de vérification et de recouvrement (CNVR)

- 57 Si une dette demeure en suspens après les étapes précédentes, son recouvrement deviendra la responsabilité d'un BSF ou un CNVR de l'ARC. Dans le cadre du programme de recouvrement de l'ARC, un agent des recouvrements se verra attribuer le dossier et tentera de recouvrer le solde en souffrance.
- 58 La plupart des BSF et tous les CNVR ont une division des recouvrements. L'ARC a indiqué que les mesures judiciaires mentionnées dans les mises en garde juridiques envoyées aux contribuables peuvent seulement être lancées par un agent des recouvrements au BSF ou au CNVR.

Mise en garde juridique : l'expérience du contribuable

- 59 Durant le processus de recouvrement, plusieurs points de contact permettent à l'ARC de transmettre au contribuable des renseignements au sujet de sa dette. Ensemble, ces points de contact contribuent à l'expérience de service globale du contribuable. Notre examen de ces points de contact en ce qui a trait aux mises en garde juridiques de l'ARC nous a permis de faire les principales observations suivantes au sujet de la source et du moment des mises en garde juridiques.
- 60 Certains de ces points de contact font partie du processus de recouvrement de l'ARC et comprennent ce qui suit :
- Envoi de la première lettre de recouvrement (au ton pondéré) aux contribuables
 - Centre des appels de la gestion des créances

- Bureau des services fiscaux et Centres nationaux de vérification et de recouvrement
 - Avis de cotisation pour la TPS/TVH et pour les retenues sur la paie.
- 61 Le CAGC et le BSF/CNVR font partie du programme de recouvrement de l'ARC et s'occupent du recouvrement actif de la dette du contribuable.
- 62 Les autres points de contact, qui ne font pas partie du processus de recouvrement, comprennent ce qui suit :
- Communication avec les agents de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers/du centre d'appels
 - Communication avec les vérificateurs qui effectuent la vérification du compte d'un contribuable.

LETTRES ET CENTRE DES APPELS DE LA GESTION DES CRÉANCES

- 63 Les contribuables qui communiquent avec le CAGC de l'ARC après avoir reçu la lettre de recouvrement au ton pondéré initiale (qui ne contient pas de mise en garde juridique) seront informés que « des mesures judiciaires pourraient être prises sans autre avis ». Cet énoncé semble contredire la politique sur les mises en garde juridiques de l'ARC, qui stipule qu'une mesure judiciaire ne peut pas être prise à moins qu'un avis de mise en garde juridique ait été envoyé.
- 64 Pour les contribuables qui ont conclu une entente de paiement, le texte relatif à la mise en garde juridique de l'ARC n'utilise pas l'expression « mesures judiciaires ». Le texte que l'agent du CAGC doit lire au téléphone mentionne seulement des « mesures de recouvrement supplémentaires » comme conséquence du défaut de payer dans le cadre d'une entente de paiement. De plus, le texte ne fait pas référence aux mesures précises que l'ARC peut prendre pour recouvrer la dette.
- 65 Nous avons demandé à l'ARC de clarifier la définition de « mesures de recouvrement ». L'ARC a déclaré qu'il s'agit d'un terme générique utilisé, entre autres, pour informer les contribuables que le recouvrement de leur dette sera acheminé au BSF/CNVR. Cette transmission à l'échelon supérieur n'est pas expliquée au contribuable.
- 66 Les contribuables ayant une dette auprès de l'ARC et avec qui un agent du CAGC a communiqué au sujet du paiement de cette dette pourrait interpréter cet appel comme une « mesure de recouvrement ». Si un contribuable qui a conclu une entente de paiement omet de la respecter pour une raison ou une autre et qu'il n'est plus en contact avec l'ARC, aucun avis verbal de mesure judiciaire possible n'est donné. Sans autre indication de la part de l'agent sur les « mesures de recouvrement supplémentaires », il n'est pas déraisonnable pour le contribuable de penser que cela signifie qu'un agent de l'ARC l'appellera au sujet du paiement de la dette.
- 67 Un employé de l'ARC qui a pris part à notre groupe de discussion a reconnu que si cet avertissement verbal, donné par un agent du CAGC au moment où une entente de paiement est conclue, est la communication finale entre l'ARC et le contribuable avant qu'une mesure judiciaire soit prise, un contribuable pourrait ne pas comprendre pourquoi l'ARC prend des mesures judiciaires à son égard.

BUREAU DES SERVICES FISCAUX ET CENTRE NATIONAL DE VÉRIFICATION ET DE RECOUVREMENT

- 68 Selon la politique de l'ARC, les agents des recouvrements d'un BSF/CNVR peuvent prendre des mesures judiciaires une fois qu'ils ont confirmé qu'une tentative de mise en garde juridique verbale a été faite par téléphone et qu'une lettre de mise en garde juridique a été envoyée. En règle générale, un contribuable dont le compte a suivi les étapes de recouvrement décrites dans le présent rapport aurait reçu une mise en garde juridique verbale de la part d'un agent du CAGC et une lettre de mise en garde juridique générée par ordinateur.
- 69 Nous avons examiné le Manuel du recouvrement national utilisé par les agents des recouvrements au BSF/CNVR, et nous n'avons pas pu trouver de formulation ou de texte précis à utiliser pour la mise en garde juridique aux contribuables. L'ARC a confirmé qu'il n'y a pas de texte téléphonique précis pour les agents des recouvrements du BSF/CNVR.
- 70 Nous avons discuté de l'approche de chaque agent des recouvrements à l'égard de la mise en garde juridique durant nos réunions du groupe de discussion. Les employés ont convenu qu'ils ne sont pas tenus d'utiliser un texte officiel, mais ont aussi affirmé que l'ARC offre une formation sur les mises en garde juridiques. Dans un cas, un employé a mentionné qu'un superviseur avait fourni des textes suggérés. Toutefois, lorsque nous avons demandé aux autres participants s'il s'agissait d'une pratique courante dans l'ensemble des BSF/CNVR, il était évident qu'il s'agissait d'une exception. Lorsque nous avons demandé aux agents des recouvrements s'il serait avantageux d'avoir un texte officiel dans leur manuel, le groupe a généralement répondu par l'affirmative; un employé a indiqué que ce serait « l'idéal ».
- 71 Nous avons également demandé aux employés des BSF/CNVR si, au cours de leurs échanges avec les contribuables, ils expliquent les mesures judiciaires qui pourraient être prises. Nous avons appris que la plupart des employés ne donnent aucune explication (supplémentaire), à moins que le contribuable le demande précisément.
- 72 Le fait d'utiliser uniquement un texte au cours de ces conversations avec les contribuables n'est pas souhaitable, surtout à cette étape du processus de recouvrement. Les agents des recouvrements des BSF/CNVR doivent s'assurer que leur conversation avec le contribuable tient compte de sa situation particulière et de sa dette, et qu'elle est adaptée à celles-ci. Ils doivent également expliquer de façon proactive les types de mesures judiciaires que l'ARC peut prendre, les situations qui peuvent déclencher une mesure (par exemple, ne pas effectuer un paiement) et les autres exigences en matière d'avis ou l'absence de telles exigences. L'offre d'une formation par l'ARC sur les mises en garde juridiques est l'approche préférable. Toutefois, il est clair que cette formation doit être révisée afin de fournir aux agents des recouvrements des BSF/CNVR les renseignements supplémentaires dont ils ont besoin. La présentation d'exemples de textes pour certaines situations, mais qui ne visent pas à remplacer une mise en garde juridique avec des renseignements propres au contribuable, serait un ajout utile à la formation actuelle.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR L'IMPÔT DES PARTICULIERS

- 73 L'ARC exploite une ligne téléphonique des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (1-800-959-7383) pour les contribuables ayant des questions liées à l'impôt. Les agents de l'ARC qui travaillent au centre d'appels traitent des demandes de renseignements sur des sujets variés, y compris les dettes auprès de l'ARC.
- 74 L'ARC a informé notre bureau que ces agents des services téléphoniques peuvent faire des ententes de paiement avec les contribuables. Toutefois, seuls les employés de l'ARC œuvrant au sein du programme de recouvrement (comme les agents du Centre des appels de la gestion des créances et les agents des recouvrements des BSF/CNVR) peuvent conclure des ententes de paiement considérées comme étant « exécutoires ». Les agents des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers ne font pas partie du programme de recouvrement de l'ARC. Un contribuable qui en arrive à un arrangement de paiement avec un tel agent, ou qui discute de sa dette avec un tel agent, n'est pas considéré comme recevant une mise en garde juridique ou des renseignements sur les mesures judiciaires possibles.

VÉRIFICATION

- 75 Nous avons abordé auprès de l'ARC la question des contribuables qui ont un montant dû après l'achèvement d'une vérification de leur(s) compte(s). L'ARC a indiqué que les vérificateurs peuvent accepter des paiements, mais que ces paiements ne sont pas considérés comme des ententes de paiement exécutoires, comme celles qui sont conclues dans le cadre du programme de recouvrement. De plus, étant donné que les vérificateurs ne font pas partie du programme de recouvrement, ils ne fournissent pas de mises en garde juridiques aux contribuables ni de renseignements sur les mesures judiciaires possibles. Sur le plan administratif, les vérificateurs sont simplement tenus d'acheminer les paiements effectués par les contribuables au centre fiscal régional approprié aux fins de traitement.

Ententes de paiement

- 76 Notre analyse de l'expérience du contribuable concernant les mises en garde juridiques a révélé d'importantes différences entre la façon dont l'ARC perçoit les ententes de paiement et la façon dont le contribuable peut percevoir ces ententes. En examinant ces différences, nous avons relevé des incohérences susceptibles de nuire à l'expérience de service du contribuable. L'important est que le contribuable comprenne ce qu'il a fait et qu'il comprenne les mesures judiciaires pouvant être prises par l'ARC.

Faire des arrangements pour payer

- 77 Bien qu'un contribuable puisse penser qu'un arrangement de payer de la dette sur une certaine période est une entente de paiement, l'ARC ne définit pas les ententes de paiement de la même façon.

- 78 Un contribuable peut faire des arrangements pour payer auprès de l'ARC à tout moment (par exemple, en lui envoyant des chèques postdatés, en payant au moyen des services bancaires en ligne, ou en établissant des débits préautorisés à partir de son compte de banque). L'ARC affirme qu'un contribuable peut même faire un paiement auprès d'un vérificateur si la situation s'applique. Toutefois, ces paiements sont fondés uniquement sur les renseignements fournis par le contribuable et, selon l'ARC, sont des occasions pour le contribuable de régler volontairement sa dette fiscale.
- 79 Il est possible que ces paiements volontaires ne couvrent pas la totalité du solde de la dette d'un contribuable. De plus, ces paiements peuvent être effectués durant une période et à une fréquence déterminées uniquement par le contribuable. Par conséquent, il est possible que ces paiements ne satisfassent pas aux critères à respecter pour que l'arrangement soit reconnu par l'ARC comme une entente de paiement. Cela signifie que tout contribuable dont le compte est pris en charge par le programme de recouvrement de l'ARC peut faire l'objet de mesures judiciaires même s'il fait des paiements sur sa dette. Le contribuable peut avoir l'impression qu'il s'occupe de sa dette d'une façon qui est acceptable pour l'ARC et que tant qu'il continue d'effectuer des paiements, l'ARC ne prendra pas d'autres mesures judiciaires; il est possible que ce ne soit pas le cas cependant.
- 80 Un contribuable qui a communiqué avec notre bureau a découvert qu'il se trouvait dans une situation semblable et a déclaré ceci : « Nous effectuions des paiements réguliers sur notre dette d'impôt. Un jour, nous avons tenté d'accéder à notre compte bancaire, mais le compte avait été fermé et nous n'y avons plus accès. »
- 81 Un autre scénario qui peut porter à confusion et être problématique pour les contribuables est celui où un contribuable communique avec l'ARC pour conclure un arrangement de paiement, mais n'est pas avisé que cet arrangement ne satisfait pas aux critères à respecter pour être reconnu par l'ARC comme une entente de paiement, et reçoit peu de temps après une lettre de l'ARC concernant le remboursement de sa dette. Il est possible que le contribuable ignore la lettre, croyant qu'elle avait été envoyée avant qu'il règle la question du remboursement de sa dette au téléphone, et croyant qu'aucune mesure judiciaire ne sera prise s'il continue de faire des paiements. Si cette lettre contient une mise en garde juridique, l'ARC peut prendre des mesures judiciaires sans autre avis et cela peut avoir de graves conséquences sans que le contribuable en ait réellement pris conscience.
- 82 Afin de mieux comprendre la question, notre bureau a examiné ce dont un contribuable a besoin pour conclure une entente de paiement qui est reconnue par l'ARC, ce qui permet d'interrompre le processus de recouvrement tant que le contribuable s'y conforme.

Ententes de paiement acceptables et exécutoires

- 83 Dans les renseignements qu'elle a fournis à notre bureau, l'ARC utilise les termes « acceptable » et « exécutoire » pour décrire les ententes de paiement. L'ARC a indiqué que tous les employés de l'ARC qui interagissent avec le public peuvent fournir des renseignements généraux sur la façon de conclure une entente de paiement et accepter des chèques postdatés. Toutefois, ces interactions ne peuvent pas être considérées comme des ententes de paiement acceptables dans le contexte du programme de recouvrement étant donné qu'elles n'ont pas eu lieu avec des agents des recouvrements.

- 84 En réponse à nos questions relatives à cet examen, l'ARC a indiqué que seuls ses employés qui font partie du programme de recouvrement peuvent conclure des « ententes de paiement acceptables et exécutoires ». Pourtant, l'ARC a également déclaré que les agents des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers *peuvent* conclure des ententes de paiement avec les contribuables. Étant donné que les agents des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers ne font pas partie du programme de recouvrement, nous observons que ces énoncés sont contradictoires. Nous avons éventuellement déterminé que pour l'ARC, les ententes de paiement « acceptables » et les ententes de paiement « exécutoires » sont deux choses différentes.

ACCEPTABLE

- 85 Nous avons trouvé des renseignements sur des ententes de paiement « acceptables ». Ces renseignements se trouvent dans les manuels utilisés par les agents traitant les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (DRIP) ainsi que par les agents au Centre des appels de la gestion des créances (CAGC) et aux bureaux des services fiscaux (BSF) et aux centres nationaux de vérification et recouvrement (CNVR).
- 86 Nous avons posé des questions à l'ARC et avons déterminé qu'une entente de paiement est jugée acceptable selon : la valeur en dollars de la dette, la fréquence des paiements (par exemple, une fois par mois) et la période au cours de laquelle la dette est payée (par exemple, sur une période de 12 mois). Il y a une période maximale prédéterminée au cours de laquelle la dette peut être payée et un montant minimum en dollars à verser pour chaque paiement. À l'interne, l'ARC désigne l'ensemble de ces facteurs comme étant des « paramètres ». Pour qu'une entente de paiement soit acceptable, les modalités doivent respecter ces paramètres.
- 87 Nous avons aussi noté que les guides à l'intention des agents des DRIP et des agents aux BSF/CNVR font référence à un outil de calcul des paiements qui aide ces agents à déterminer les modalités d'une entente de paiement acceptable. Ce calculateur de paiement est également publié sur le site Web¹⁵ de l'ARC et peut être utilisé par les contribuables, mais les modalités ou les paramètres de paiement ne s'y trouvent pas. Lorsque notre bureau a mis à l'essai ce calculateur en ligne, les paiements semblaient satisfaire aux paramètres internes de l'ARC en ce qui a trait à une entente de paiement acceptable. Le calculateur ne désigne pas l'entente de paiement comme étant « acceptable », mais plutôt comme étant « valide », « satisfaisante » ou « possible ». De plus, l'entente de paiement décrite est appelée « scénario de paiement ».
- 88 Au CAGC, les agents sont dirigés vers un calculateur des intérêts interne qui les aide à déterminer la valeur totale de la dette, avec intérêt, au cours d'une période de temps. Cela permet à l'agent de déterminer si l'entente proposée est une entente de paiement acceptable.
- 89 Si une entente de paiement est acceptable (répond aux paramètres), les agents doivent consigner les modalités de l'entente dans le système de l'ARC. Le système n'acceptera pas des ententes qui ne respectent pas les paramètres.

15 https://apps.cra-arc.gc.ca/ebci/recc/pac/prot/lngg?request_locale=fr_CA

- 90 Pour les ententes de débit préautorisé soumises par les contribuables, le système télécharge automatiquement une entente en tant qu'entente de paiement acceptable lorsqu'elle respecte les paramètres. Lorsque des chèques postdatés sont entrés, le système télécharge automatiquement ces chèques en tant qu'entente de paiement acceptable lorsqu'ils respectent les paramètres. Cela signifie que les paiements envoyés volontairement seront consignés dans le compte du contribuable et que, si les paiements prévus respectent les paramètres, ils sont considérés comme étant une entente de paiement acceptable. Une entente de paiement sera consignée dans le compte du contribuable dans de telles situations. Dans ces cas, le contribuable n'est pas avisé des paramètres à respecter et il n'est pas informé si les débits préautorisés ou les chèques postdatés sont une entente de paiement acceptable.
- 91 Si des contribuables décident de remettre des paiements à un vérificateur à la fin d'une vérification, les détails de ces paiements sont transmis au centre fiscal régional pertinent aux fins de traitement. Il est possible que les paiements soient considérés comme étant une entente de paiement acceptable s'ils satisfont aux paramètres. Dans un tel cas, l'entente de paiement sera consignée dans le compte du contribuable. Toutefois, le vérificateur ne discute pas de ces paramètres avec le contribuable, et le contribuable n'est pas informé si les paiements sont considérés comme étant une entente de paiement acceptable. L'ARC nous a informés que les vérificateurs ne concluent pas d'entente de paiement.
- 92 Si un contribuable remet volontairement une série de paiements (par exemple, des débits préautorisés, des chèques postdatés ou des paiements à un vérificateur) qui satisfont aux paramètres de l'ARC, ou qu'il conclut une entente de paiement acceptable avec un agent des DRIP, il ne sera pas informé des conséquences qui s'ensuivent si un paiement est raté. De plus, il ne recevra aucune mise en garde juridique. Si un contribuable rate un paiement dans l'une ou l'autre de ces situations, son dossier sera acheminé au programme de recouvrement de l'ARC à son insu. Dans de tels cas, les contribuables reçoivent une lettre de recouvrement au ton pondéré, un appel téléphonique du CAGC, une lettre de mise en garde juridique et une communication avec un agent du BSF/CNVR.
- 93 Les contribuables qui concluent des ententes de paiement avec le CAGC ou le BSF/CNVR recevront une mise en garde juridique et seront donc avisés qu'une action en justice pourrait être intentée si une entente de paiement acceptable n'est pas conclue ou si une entente est conclue, mais qu'un paiement est raté. Leur expérience d'établissement d'une entente de paiement acceptable avec un agent du CAGC ou un agent du BSF/CNVR est donc très différente de celle qu'auraient eu ces contribuables s'ils avaient conclu une telle entente avec un agent des DRIP, un vérificateur ou s'ils avaient préautorisé des prélèvements ou remis des chèques postdatés.

EXÉCUTOIRE

- 94 Bien que nous ayons trouvé des renseignements sur les ententes de paiement acceptables dans les manuels utilisés par les agents des DRIP, du CAGC et des BSF/CNVR, nous n'avons trouvé aucune mention renvoyant aux ententes de paiement « exécutoires » dans les manuels de l'ARC.

95 Comme nous l'avons mentionné, les contribuables peuvent conclure des ententes de paiement acceptables directement avec les agents traitant les DRIP, les agents du CAGC, les vérificateurs et les agents des recouvrements aux BSF/CNVR. Ils peuvent aussi autoriser au préalable des prélèvements ou remettre des chèques postdatés. Toutefois, seules les ententes de paiement conclues avec les agents du CAGC ou des BSF/CNVR sont « exécutoires » puisque ces agents font partie du programme de recouvrement de l'ARC. L'ARC a déclaré ce qui suit :

Une entente de paiement exécutoire est une entente ou une promesse entre deux parties (le contribuable et l'ARC) jusqu'à ce que les montants convenus soient payés ou que l'entente soit brisée. L'entente a habituellement un échéancier convenu, un montant de paiement, une fréquence de paiement et toute autre condition que l'agent de l'ARC peut exiger. Si le contribuable ne respecte pas l'échéancier ou l'entente de paiement, il pourrait y avoir des conséquences sous la forme d'une mise en garde juridique ou d'une action en justice.

- 96 Selon nos recherches, nous avons déterminé que, en pratique, une entente de paiement exécutoire est une entente acceptable, qu'elle peut contenir d'autres conditions et que le contribuable ayant conclu une telle entente recevrait une mise en garde juridique. Puisque seuls les agents du CAGC et des BSF/CNVR peuvent fournir une mise en garde juridique, ils sont les seuls à pouvoir conclure des ententes de paiement exécutoires avec les contribuables. Les ententes de paiement exécutoires seront consignées dans le compte d'un contribuable.
- 97 Puisque les agents des DRIP et les vérificateurs n'imposent pas de conditions aux ententes de paiement, ne fournissent pas de mise en garde juridique au contribuable ou ne lui offrent pas des options de paiement volontaire, l'ARC pourrait considérer ces ententes de paiement comme étant acceptables (respectent les paramètres, comme le montant en dollar, la fréquence des paiements, etc.), mais non exécutoires (aucune autre condition additionnelle et aucune mise en garde juridique fournie).
- 98 Les conséquences d'un non-paiement en cas de conclusion d'une entente de paiement exécutoire sont que l'ARC peut tenter des mesures légales sans préavis, étant donné qu'une mise en garde juridique a déjà été donnée au contribuable.
- 99 La figure 2 présente les secteurs de l'ARC où des paiements et des ententes de paiement peuvent être effectués. Cette figure indique aussi si de telles ententes sont acceptables ou exécutoires, et si le paiement est consigné dans le système de l'ARC.

FIGURE 2 :

ENTENTES DE PAIEMENT				
Secteur de l'ARC	Acceptable	Exécutoire	Mise en garde juridique transmise	Document consigné dans le compte du contribuable
Centre des appels de la gestion des créances (CAGC)*	OUI	OUI	OUI	OUI
Bureau des services fiscaux (BSF) / Centre national de vérification et de recouvrement (CNVR)*	OUI	OUI	OUI	OUI
Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (DRIP)*	OUI	NON	NON	OUI
Vérification**	OUI	NON	NON	OUI
Autre : [Paiements traités sous forme de débits préautorisés ou de chèques postdatés]	OUI	NON	NON	OUI

* Des ententes de paiement exécutoires peuvent être conclues auprès des secteurs qui font partie du programme de recouvrement de l'ARC.

** L'ARC accepte les paiements, qu'ils respectent ou non le seuil nécessaire pour faire l'objet d'une entente de paiement. Les ententes de paiement conclues au moyen de ces mécanismes peuvent être acceptables si elles répondent aux critères de délai, de fréquence et de valeur en dollars établis. Elles sont ensuite automatiquement consignées dans le compte du contribuable à titre d'entente de paiement acceptable.

- 100 Au début de notre recherche, nous avons demandé à l'ARC si elle envoyait une lettre décrivant les modalités au contribuable lorsqu'une entente de paiement acceptable est conclue. L'ARC a répondu qu'elle n'envoyait de telles lettres que si le contribuable en faisait la demande. En février 2018, l'ARC a publié une communication interne annonçant la disponibilité d'une « nouvelle lettre de confirmation de l'entente de paiement » pour les agents des recouvrements du BSF et des CNVR et les agents de la CAGC. Toutefois, ces lettres à l'intention des entreprises et des particuliers sont semblables aux lettres déjà existantes. Elles décrivent les dates et les montants des paiements prévus et la façon dont les paiements peuvent être effectués, et elles comprennent un énoncé de mise en garde juridique indiquant que des mesures juridiques peuvent être prises si l'entente n'est pas respectée.
- 101 Ces nouvelles lettres sont toujours envoyées sur demande du contribuable, lorsqu'une entente de paiement est conclue. Lorsque nous avons demandé à l'ARC si les agents traitant les DRIP peuvent émettre la lettre d'entente de paiement, elle nous a indiqué que ces derniers n'ont pas accès au système qui génère ces lettres. Une lettre d'entente de paiement n'est pas envoyée lorsque les contribuables font des paiements par l'intermédiaire d'un vérificateur, autorisent volontairement une entente de débit préautorisé ou envoient des chèques postdatés, même si le paiement répond aux paramètres associés à une entente de paiement acceptable.

- 102 Nous n'avons pas trouvé de renseignements à la disposition des contribuables, ni aucune indication dans les manuels sur la façon dont les contribuables seraient informés de l'existence de cette lettre afin de savoir qu'ils peuvent en faire la demande. Le Manuel du recouvrement national et le Manuel du CAGC indiquent seulement qu'une lettre doit être envoyée si on en fait la demande.

RENSEIGNEMENTS À LA DISPOSITION DES CONTRIBUABLES SUR LES ENTENTES DE PAIEMENT

- 103 Dans ces messages externes, l'ARC ne fournit pas suffisamment de renseignements sur ce qui donne force exécutoire à une entente de paiement, ce qui accroît la confusion chez les contribuables. Sur sa page Web *Si vous ne pouvez pas payer le montant intégral immédiatement*, l'ARC définit comme suit l'entente de paiement : « une entente que vous concluez avec l'ARC. Elle vous permet de verser des paiements plus petits au fil du temps jusqu'à ce que votre dette soit remboursée au complet, y compris les intérêts applicables. »¹⁶ Les conditions sont ensuite énumérées. Si un particulier omet un paiement ou a des déclarations de revenus non produites, l'ARC peut « annuler l'entente de paiement et intenter une action pour recouvrer [sa] dette ». L'ARC indique les mêmes conséquences pour les entreprises qui ne respectent pas une entente de paiement régulière, ne produisent pas toutes leurs déclarations à temps et ne se tiennent pas à jour en ce qui concerne leurs obligations fiscales. Il n'y a ni explication quant à ce que l'ARC peut faire pour recouvrer la dette, ni lien vers une page Web quelconque qui fournit de tels renseignements.
- 104 Sur cette page Web, l'ARC énumère trois façons pour les particuliers d'établir une entente de paiement : débit préautorisé, TéléArrangement et discuter avec un agent. Deux façons sont indiquées pour les entreprises qui doivent établir une entente de paiement : débit préautorisé et discuter avec un agent.
- 105 Un contribuable peut prendre n'importe quel nombre de mesures proposées par l'ARC afin d'établir une entente de paiement et penser que l'ARC n'intentera pas à l'égard de cette entente « une action pour recouvrer [sa] dette », pourvu qu'il continue de répondre aux conditions énumérées ci-dessus. Toutefois, ce n'est souvent pas le cas. Par exemple :
- Si un contribuable s'inscrit au débit préautorisé et qu'il ne respecte pas les paramètres (dont il a été question plus tôt dans le présent rapport), ce ne sera pas considéré comme une entente de paiement acceptable.
 - Si un contribuable choisit l'option de discuter avec un agent et compose le numéro de téléphone indiqué sur la page Web, il communiquera avec le service de recouvrement automatique de l'ARC. L'une des options de libre-service offertes est d'envoyer des chèques postdatés au BSF de Sudbury. Aucun renseignement n'est fourni quant aux paramètres requis pour que ces chèques soient considérés comme une entente de paiement acceptable; par conséquent, il est possible qu'il ne s'agisse pas d'une entente de paiement acceptable.

16 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-ne-pouvez-payer-montant-integral-immEDIATEMENT.html>

- 106 Dans ces scénarios, les paiements ne sont pas des ententes de paiement exécutoires, car ils n'ont pas été faits avec un agent du CAGC ou un agent des recouvrements du BSF/CNVR. Par conséquent, même si les ententes de paiement sont acceptables, étant donné qu'elles ne sont pas exécutoires, la dette continuera d'exister tout au long du processus de recouvrement. Cela signifie que, contrairement aux renseignements sur la page Web, l'ARC pourrait « tenter une action pour recouvrer [sa] dette » même si le contribuable continue de respecter les conditions énumérées.
- 107 Si le contribuable a conclu une entente de paiement que l'ARC définit sur cette page Web comme étant une entente selon laquelle les conditions énumérées continuent d'être remplies, l'ARC ne prendra aucune mesure pour recouvrer la dette. Par conséquent, le contribuable pourrait ne pas répondre aux autres communications de l'ARC, croyant qu'il s'agit d'un chevauchement temporel (s'il les reçoit peu après avoir conclu l'entente de paiement sans avoir eu besoin de communiquer avec un agent du CAGC ou un agent des recouvrements du BSF/CNVR) ou d'une arnaque.
- 108 Des renseignements plus précis et plus clairs sur les ententes de paiement doivent être fournis aux contribuables, à la fois par les employés de l'ARC et par d'autres communications externes. Ce qui est important pour les contribuables, c'est de savoir ce qui rend une entente de paiement exécutoire, si l'entente de paiement qu'ils ont conclu est exécutoire, quelles sont les conséquences si elle est exécutoire, quelles sont leurs obligations pour maintenir cette entente de paiement en règle, et les conséquences de ne pas respecter ces obligations. Les renseignements figurant sur le site Web de l'ARC induisent en erreur quant aux conséquences de la conclusion d'une entente de paiement et du respect des conditions qui y sont énumérées.

Le langage du recouvrement

- 109 Notre examen des politiques, des procédures et des manuels de l'ARC en ce qui concerne les mises en garde juridiques dans le cadre du processus de recouvrement, ainsi que les réponses de l'ARC à nos demandes de renseignements, démontre que l'ARC utilise une terminologie qui peut être déroutante et sembler parfois contradictoire. À plusieurs reprises, nous avons eu à demander des précisions à l'ARC au sujet de la terminologie utilisée dans ses réponses à nos questions. L'ARC utilise des mots et des expressions qui sont propres au processus de recouvrement, et la compréhension de cette terminologie est essentielle à l'élaboration des mises en garde juridiques.
- 110 Nos recherches nous ont également permis de mieux comprendre l'expérience des contribuables en ce qui a trait à la terminologie qu'ils pourraient rencontrer dans le cadre du processus de recouvrement. Étant donné que ces termes et expressions ont des significations et des conséquences précises, les contribuables peuvent être touchés s'ils ne les comprennent pas. Il incombe à l'ARC de veiller à ce que les contribuables comprennent sa terminologie.



- 111 Dans la section précédente (Ententes de paiement), nous avons mentionné la confusion concernant la différence entre les significations des termes « entente de paiement », « entente de paiement acceptable » et « entente de paiement exécutoire ». À la suite de notre examen de certains des termes utilisés par l'ARC, nous faisons les observations suivantes.

MISE EN GARDE JURIDIQUE

- 112 L'expression « mise en garde juridique » n'est définie ni dans les lettres et les scénarios utilisés pour communiquer avec les contribuables, ni dans les manuels de l'ARC que nous avons examinés.
- 113 Nous avons été en mesure de trouver une définition explicite de « mise en garde juridique » dans une phrase de la politique sur le recouvrement des programmes fiscaux. Selon la politique, les agents des recouvrements doivent clairement informer les contribuables qu'à défaut de conclure une entente mutuellement acceptable, des actions en justice pourraient être intentées sans autre avis. Cette partie des contacts pour les recouvrements s'appelle une mise en garde juridique. Cette définition est seulement disponible à l'interne et ne fait pas partie du matériel ou des manuels de formation.
- 114 Nous n'avons pas pu trouver de renseignements sur le site Web externe de l'ARC au sujet de sa politique régissant l'envoi aux contribuables de mises en garde juridiques verbales et écrites avant la prise d'une action en justice.

MESURES DE RECOUVREMENT

- 115 L'expression « mesures de recouvrement » est utilisée par les agents du CAGC dans le cadre d'un scénario téléphonique qu'ils utilisent lorsqu'un contribuable établit une entente de paiement acceptable. Les contribuables qui concluent une entente de paiement par téléphone sont informés verbalement que des « mesures de recouvrement supplémentaires » pourraient être prises s'ils ne respectaient pas l'entente. Ce scénario est la mise en garde juridique elle-même et elle fait de l'entente de paiement acceptable une entente de paiement exécutoire. Toutefois, il n'y a aucune définition de « mesures de recouvrement » dans le scénario, le Manuel du CAGC ou les renseignements à la disposition des contribuables.

ACTION EN JUSTICE

- 116 Des exemples précis d'actions en justice sont fournis dans certains des scénarios téléphoniques du CAGC de l'ARC, ainsi que dans la lettre de mise en garde juridique qu'envoie l'ARC à certains contribuables. Dans les deux cas, l'ARC fait référence à la saisie du revenu ou de du compte bancaire du contribuable.
- 117 Sur son site Web, l'ARC dresse une liste d'actions en justice précises qu'elle peut tenter. Toutefois, nous avons remarqué qu'elle n'utilise pas l'expression « actions en justice » pour ces mesures, mais plutôt « mesures pour récupérer ».¹⁷

17 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-refusez-payer-collaborer-agence-revenu-canada.html>

- 118 Il n'est pas dans les procédures pour les agents du CAGC de fournir des renseignements aux contribuables qui demandent une explication plus détaillée de l'action en justice. Selon le Manuel du CAGC, lorsque le débiteur demande quel type d'action en justice est en cause, l'agent du CAGC doit répondre que l'agent du BSF/CNVR ou du bureau de recouvrement qui est responsable de son compte lui donnera une explication complète. Un contribuable peut ne pas être prêt à conclure une entente de paiement avec un agent du CAGC sans d'abord connaître d'autres détails au sujet de l'action en justice qui pourrait être intentée contre lui. L'agent du CAGC n'a pas été autorisé à fournir ces renseignements supplémentaires et doit transférer le compte au BSF/CNVR et fournir au contribuable le numéro de téléphone lui permettant d'appeler le BSF/CNVR afin d'obtenir les renseignements sur les actions en justice. L'ARC a affirmé qu'elle demande aux contribuables de téléphoner au BSF/CNVR parce qu'il est responsable du recouvrement d'environ 16 types de dettes différents régis par différentes lois, et que, pour cette raison, les actions en justice (associées à ces types de dettes) sont jugées complexes.
- 119 À la fin de la rédaction du présent rapport, nous avons découvert que l'ARC avait modifié ses procédures afin que les agents du CAGC puissent communiquer aux contribuables des renseignements sur les actions en justice.

NIVEAU DE RECOUVREMENT SUPÉRIEUR

- 120 Les agents du CAGC informent les contribuables qui ne souhaitent pas ou sont incapables de conclure une entente de paiement que leur compte sera renvoyé au niveau de recouvrement supérieur. Bien que nos recherches indiquent que le niveau de recouvrement supérieur est le BSF/CNVR, le Manuel de CAGC n'offre aucune description des différents niveaux de recouvrement. De plus, les différents niveaux de recouvrement ne sont pas décrits sur le site Web de l'ARC.

La disponibilité des renseignements aux contribuables

- 121 Nous avons examiné les renseignements relatifs à l'action en justice et à la mise en garde juridique publiés par l'ARC. En plus de nos propres recherches, l'ARC a fourni des références dans ses réponses à nos demandes de renseignements.
- 122 L'ARC a publié en ligne plusieurs circulaires d'information pertinentes en lien avec ses politiques sur les recouvrements, notamment les circulaires *Politiques de recouvrement de l'impôt*¹⁸ et *Politiques de recouvrement des programmes gouvernementaux*¹⁹.
- 123 Ces documents fournissent un aperçu de ce qui suit :
- l'obligation de chaque contribuable de payer l'impôt dû;
 - ce qu'il faut faire si l'on ne peut pas payer en entier immédiatement;
 - les options d'action en justice de l'ARC;
 - la façon d'exercer son droit d'opposition ou d'appel relativement à un montant dû;

18 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/ic98-1r7.html>

19 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/ic13-2r1.html>

- certaines restrictions en matière de recouvrement pour les programmes fiscaux;
- d'autres renseignements pertinents pour chaque programme en particulier.

124 L'ARC a également à son site Web une section appelée *Lorsque vous devez de l'argent – les recouvrements à l'ARC*²⁰, qui dirige les contribuables vers les pages d'information suivantes :

DETTE RECOUVRÉE PAR L'AGENCE DU REVENU DU CANADA²¹

Cette page décrit les types de dettes recouvrées par l'ARC, y compris les dettes liées aux programmes fiscaux de l'ARC (par exemple, l'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt sur le revenu des sociétés) et les dettes liées aux programmes gouvernementaux (par exemple, les prêts étudiants recouverts automatiquement, les paiements en trop à l'assurance-emploi).

SI VOUS VOULEZ PAYER AU COMPLET²²

Cette page encourage les contribuables à payer leur dette au complet pour éviter de payer des intérêts et éviter des conséquences juridiques. Elle fournit également des renseignements sur les différentes façons de payer (par exemple, payer en ligne, par la poste ou auprès d'une institution financière).

SI VOUS NE POUVEZ PAS PAYER EN ENTIER MAINTENANT²³

Cette page encourage les contribuables à prendre des mesures en communiquant avec l'ARC immédiatement, et elle indique que si le contribuable attend longtemps, les conséquences financières ou juridiques peuvent devenir plus graves. Elle indique également au contribuable qu'il peut conclure une entente de paiement avec l'ARC.

SI VOUS REFUSEZ DE PAYER ET DE COLLABORER AVEC L'AGENCE DU REVENU DU CANADA²⁴

Cette page énumère et décrit les options précises que l'ARC peut utiliser pour recouvrer un montant en souffrance, y compris :

- Compensation
- Saisie-arrêt
- Certifier la dette auprès de la Cour fédérale du Canada
- Saisir et vendre vos biens
- Tenir une autre partie solidairement responsable de votre dette

20 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc.html>

21 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/dette-recouvree-agence-revenu-canada.html>

22 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-voulez-payer-complet.html>

23 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-ne-pouvez-payer-montant-integral-immediatement.html>

24 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/vous-refusez-payer-collaborer-agence-revenu-canada.html>

COMMUNIQUER AVEC L'AGENCE DU REVENU DU CANADA À PROPOS DE VOTRE DETTE²⁵

Cette page énumère les numéros de téléphone que les contribuables peuvent utiliser pour parler à un agent des recouvrements. Des options sont offertes pour le paiement des dettes fiscales des particuliers, des entreprises et des autres programmes gouvernementaux. Des liens vers les politiques de recouvrement de l'impôt et vers les politiques de recouvrement des programmes gouvernementaux de l'ARC sont également disponibles.

- 125 Il y a deux vidéos faisant partie de la série *Recouvrement de dettes à l'Agence du revenu du Canada*²⁶ dans la bibliothèque multimédia en ligne sur le site Web de l'ARC.
- 126 La vidéo *Gardez votre entreprise sur la bonne voie* s'adresse aux propriétaires d'entreprise. Elle mentionne explicitement que l'ARC peut prendre des mesures judiciaires (par exemple, des saisies) si une dette demeure en souffrance. L'autre vidéo, *Quoi savoir si vous avez une dette auprès de l'ARC*, encourage les contribuables à communiquer avec l'ARC afin d'éviter les mesures de recouvrement, ainsi que les conséquences juridiques et financières. Les deux vidéos encouragent le paiement complet et demandent aux contribuables de communiquer avec l'ARC pour conclure une entente de paiement. La page Web comprenant ces vidéos comprend également le lien vers la page Web des recouvrements de l'ARC.

25 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/lorsque-vous-devez-argent-recouvrements-a-arc/communiquer-agence-revenu-canada-a-propos-votre-dette.html>

26 <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/bibliotheque-multimedia-arc/serie-recouvrement-dettes-a-agence-revenu-canada-arc.html>

Constatations

- 127 Bien qu'il soit possible que le contribuable ne reçoive aucune mise en garde juridique dans certaines circonstances (par exemple, déménagement sans que l'ARC n'ait été avisée du changement d'adresse ou de nouveau numéro de téléphone), nous considérons qu'il s'agit de situations inhabituelles. L'envoi d'une mise en garde juridique aux contribuables est un élément documenté et pratiqué des activités de l'ARC. Le problème réside dans le manque de clarté des renseignements qui sont disponibles et fournis aux contribuables au sujet du processus de recouvrement et de ce qu'implique l'envoi d'une mise en garde juridique par l'ARC.
- 128 Le libellé de certaines mises en garde juridiques que contient le manuel du Centre des appels de la gestion des créances (CAGC) de l'ARC comporte des différences. Certains textes font référence à « mesures de recouvrement » et d'autres à « action en justice ». Puisque les employés doivent lire le texte mot à mot et que le manuel du CAGC ne contient aucune définition pour l'expression « mesures de recouvrement », certains contribuables ne sont probablement pas au courant des conséquences que peut entraîner le défaut de payer. Il est possible que l'appel de certains contribuables soit transféré inutilement à un bureau des services fiscaux (BSF) ou à un centre national de vérification et de recouvrement (CNVR) pour passer à un niveau de recouvrement supérieur, alors qu'une simple explication donnée par un agent du CAGC au sujet des mesures de recouvrement et des actions en justice aurait été assez claire. Les contribuables qui sont bien informés des actions en justice possibles dès le début du processus de recouvrement peuvent être plus enclins à établir une entente de paiement (par exemple, sans que l'ARC ne transfère leur appel au BSF/CNVR).
- 129 L'établissement de définitions cohérentes dans l'ensemble des manuels de recouvrement aiderait les employés de l'ARC à informer les contribuables au sujet des actions en justice que peut prendre l'ARC. Il est également important que les employés connaissent et comprennent parfaitement les termes et les expressions qu'ils utilisent dans le contexte du programme de recouvrement de l'ARC. Ils pourront ainsi fournir des renseignements clairs, exacts et cohérents aux contribuables.

L'expérience du contribuable en matière de service

- 130 Notre étude a également révélé qu'il est possible que deux contribuables dans une situation identique (dette) connaissent des expériences différentes quant au service fourni par l'ARC, selon le secteur de celle-ci avec lequel ils communiquent.
- 131 Par exemple, nous avons remarqué que si un contribuable appelle la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC, il ne reçoit aucune mise en garde juridique lorsqu'une entente de paiement acceptable est conclue. Aucune explication quant aux conséquences qu'entraîne le défaut de payer n'est fournie. Les modalités de l'entente de paiement acceptable ayant été conclue avec l'agent des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers ne sont pas considérées comme exécutoires du point de vue des recouvrements. Or, si le même contribuable appelle au CAGC de l'ARC pour conclure une entente de paiement, il reçoit une mise en garde juridique explicite, l'entente de paiement est exécutoire et les conséquences du défaut de payer sont expliquées. La différence entre les ententes de paiement conclues dans ces deux scénarios n'est pas claire pour le contribuable.

- 132 Notre bureau a noté qu'il est également possible qu'un contribuable conclue une entente de paiement avec un agent de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC, mais qu'en raison du moment où il reçoit les lettres de l'ARC, il finit également par appeler au CAGC (lorsqu'il suit les directives de la lettre). L'expérience du contribuable en matière de service serait complètement différente d'un secteur à l'autre de l'ARC, mais cette différence quant au service demeurerait inexpliquée. Peu importe ses activités à l'interne, l'ARC doit s'assurer de fournir le même niveau de service aux contribuables, ou de leur expliquer la raison pour laquelle il peut y avoir des différences et leur indiquer à quoi s'attendre.
- 133 Ces incohérences sont des lacunes en matière de service qui pourraient causer une certaine confusion chez les contribuables en raison des différences dans la façon dont l'ARC procède pour recouvrer les dettes. Bien que l'ARC permette à certains employés en dehors de son programme de recouvrement de discuter des paiements en général ou de négocier les modalités d'une entente de paiement, il est peu probable que les contribuables qui concluent une entente de paiement avec un agent des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers ou avec un vérificateur, ou qui effectuent des paiements par prélèvement automatique ou par chèques postdatés, soient conscients que l'entente de paiement porte moins de poids ou est moins exécutoire. L'ARC ne précise pas ces différences aux contribuables, et nous estimons qu'il s'agit d'une lacune dans ses communications.

Clarté et cohérence

- 134 Une dette envers l'ARC et les conséquences associées à une telle situation peuvent créer du stress et de la confusion chez les contribuables. Le contribuable a le droit d'obtenir des renseignements clairs et cohérents. La clarté et la cohérence des renseignements en ce qui concerne les conséquences d'une dette envers l'ARC et le processus de recouvrement aideront les contribuables à s'acquitter de leurs obligations. La terminologie qu'utilise l'ARC relativement au recouvrement n'est pas uniforme, et ce manque de cohérence nuit à la clarté des messages que l'ARC transmet aux contribuables.
- 135 L'ARC utilise des expressions comme « étapes de recouvrement » ou « options de recouvrement » sur son site Web. Au CAGC, certains textes font référence à « mesures de recouvrement » et d'autres à « action en justice ». Quant aux manuels de recouvrement de l'ARC, ils font référence à « action en justice ». La façon dont l'ARC utilise ces expressions porte à confusion. Puisque toutes ces expressions se rapportent à une action en justice, l'ARC aurait avantage à toujours utiliser le même vocabulaire. Il est important que des définitions explicites de ces expressions soient mises à la disposition des employés de l'ARC qui les utilisent afin qu'ils puissent fournir des explications claires aux contribuables. Un vocabulaire uniforme devrait également être utilisé sur le site Web de l'ARC et dans toute autre communication publiée à l'externe.
- 136 Bien que l'ARC ait indiqué à notre bureau que sa politique sur les mises en garde juridiques est la même pour ses programmes fiscaux et ses programmes gouvernementaux, nous avons cerné une différence entre les deux politiques. La politique sur les mises en garde juridiques se rapportant aux programmes fiscaux définit l'expression « mise en garde juridique » et précise que les contribuables doivent obtenir des renseignements clairs et qu'une entente de paiement acceptable doit être conclue, sans quoi une action en justice pourrait être intentée sans préavis. Quant à la politique se rapportant aux programmes gouvernementaux, elle ne fournit aucune précision sur ce qui constitue une mise en garde juridique et ne comprend aucune définition.

- 137 Puisque nous n'avons cerné de définition explicite de « mise en garde juridique » dans aucun autre document de l'ARC, nous sommes d'avis que l'ARC ne fournit pas à ses employés des précisions suffisamment exhaustives, claires et sans équivoque au sujet de ce que constitue une mise en garde juridique. L'ARC devrait veiller à fournir une définition explicite de « mise en garde juridique » dans ses documents internes (par exemple, manuels de recouvrement). Cette définition devrait également figurer dans les communications externes de l'ARC.

Transparence : communication des conséquences

- 138 L'ARC s'efforce d'être transparente en ce qui concerne le recouvrement des dettes et la communication des conséquences qu'entraîne le défaut de payer (action en justice). Elle publie des renseignements sur son site Web (notamment dans les circulaires d'information), inclut des énoncés de mise en garde juridique à l'intention des contribuables dans certaines lettres et certains textes téléphoniques, et explique et définit les mesures qu'elle prendra pour recouvrer une dette. De plus, elle encourage les contribuables à téléphoner pour conclure une entente de paiement.
- 139 Toutefois, nous estimons que les renseignements que transmet l'ARC aux contribuables ne sont pas toujours clairs et cohérents, surtout en ce qui concerne le processus de recouvrement, l'endroit où ce dernier en est rendu et ce qu'il implique pour les contribuables. Il est possible que les contribuables ne soient pas certains des mesures pouvant être prises et du moment de les prendre. Par exemple, lorsqu'un texte téléphonique fait référence à un niveau de recouvrement supérieur, les contribuables pourraient se poser des questions au sujet des mesures de recouvrement qui ont déjà été prises et de celles qui restent à prendre (notamment l'action en justice).
- 140 La communication d'une mise en garde juridique à certains points au cours du processus de recouvrement (par exemple, lettre de mise en garde juridique, appel au CAGC) plutôt qu'à d'autres (par exemple, lettre de recouvrement au ton pondéré) oblige les contribuables à comprendre qu'il y a une évolution en ce qui concerne le message. Le contribuable apprend à mi-parcours du processus de recouvrement qu'une action en justice pourrait être intentée. Les contribuables comprendraient mieux les conséquences qu'entraîne le défaut de payer ou une action en justice si l'ARC transmettait des renseignements cohérents tout au long du processus de recouvrement.
- 141 Lorsque les contribuables concluent une entente de paiement avec un agent de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers de l'ARC, ils ne reçoivent aucun renseignement au sujet des conséquences que pourrait entraîner le défaut de payer et des actions en justice qui pourraient être intentées. À notre avis, tous les employés de l'ARC qui ont des discussions au sujet des paiements et des ententes de paiement avec les contribuables devraient suivre une formation pertinente sur les paiements, les ententes de paiement, le processus de recouvrement et les conséquences du défaut de payer. Ces employés devraient être tenus d'expliquer au contribuable les conséquences du défaut de payer qui se rapportent au secteur avec lequel il a communiqué (par exemple, ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers ou CAGC).

- 142 Des renseignements plus précis et plus clairs doivent être transmis aux contribuables au sujet des ententes de paiement, qu'ils soient fournis par les employés de l'ARC ou dans d'autres communications externes. Il importe que les contribuables sachent ce qui donne force exécutoire à une entente de paiement, si l'entente de paiement qu'ils ont conclue est exécutoire, de même qu'en quoi consistent les conséquences propres à une entente exécutoire ou non exécutoire, leurs obligations permanentes pour s'assurer que l'entente de paiement demeure en règle et les conséquences qu'entraîne le non-respect de ces obligations permanentes. Le site Web de l'ARC fournit des renseignements trompeurs au sujet de ce qu'implique le fait de conclure une entente de paiement et de continuer à satisfaire aux conditions qui y sont énoncées.
- 143 Une fois qu'elle a été donnée, une mise en garde juridique est valide pendant 365 jours. Puisqu'il s'agit d'une longue période, il est raisonnable que certains contribuables ne se souviennent pas des conséquences qui leur ont été précisées jusqu'à un an plus tôt, en particulier si elles ne sont pas claires. Or, cette information est importante, puisqu'une action en justice peut être intentée en tout temps et sans préavis au cours de cette période de 365 jours.
- 144 Puisque l'ARC n'indique pas clairement et ouvertement cette période de validité aux contribuables, il est compréhensible que certains contribuables soient surpris lorsqu'une action en justice est intentée après une longue période, en particulier s'ils n'avaient peut-être pas bien compris des renseignements au sujet notamment de la nature de leur entente de paiement ou des mesures que l'ARC pourrait prendre sans préavis. L'ARC devrait fournir des renseignements sur les modalités et la période de validité de toute mise en garde juridique.

Conclusion

- 145 Dans son rôle lié au recouvrement des dettes, l'ARC devra tenter des actions en justice de temps à autre. Un préavis doit être fourni dans un délai raisonnable avant d'intenter une action en justice – il s'agit d'une mise en garde juridique. L'ARC est également tenue de respecter les droits énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Ces droits constituent une norme de service qui doit être suivie tout au long du processus de recouvrement de l'ARC. L'ARC doit établir un équilibre entre l'objectif consistant à prendre les mesures d'exécution nécessaires pour obtenir des recettes fiscales et l'assurance que son approche respecte les droits du contribuable énoncés dans la Charte des droits du contribuable.
- 146 Aux termes de l'article 11 de la Charte des droits du contribuable, les contribuables sont en droit de s'attendre à ce que l'ARC rende des comptes. Lorsque l'ARC intente une action en justice contre un contribuable, les conséquences pour ce dernier sont graves et immédiates. Avant d'intenter cette action, l'ARC a la responsabilité de s'assurer que les renseignements qu'elle transmet aux contribuables permettent à ces derniers de bien comprendre les conséquences qu'entraîne le défaut de payer leur dette. Par conséquent, les renseignements relatifs au recouvrement et au paiement qu'elle fournit dans ses lettres, sur son site Web et par l'intermédiaire de ses employés jouent un rôle essentiel en ce qui concerne la reddition de compte de l'ARC à l'égard du recouvrement des dettes. Pour assurer la reddition de compte, l'ARC doit absolument tenir compte de l'expérience globale du contribuable à l'égard du recouvrement et du paiement à toutes les étapes du processus.
- 147 Les contribuables ont également le droit d'être traités de façon professionnelle, courtoise et équitable et d'obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns (articles 5 et 6 de la *Charte des droits du contribuable*). L'ARC doit s'assurer d'optimiser ses interactions avec les contribuables, non seulement au début, mais à toutes les étapes du processus de recouvrement. La collaboration avec les contribuables pour qu'ils paient leur dette, la transmission de renseignements clairs, fournir des renseignements exhaustifs propres à la situation de chaque contribuable et la transparence sont des éléments qui favorisent l'observation volontaire et la confiance.
- 148 L'information est une ressource précieuse à laquelle sont en droit de s'attendre les contribuables. L'ARC a la possibilité de passer en revue ses messages et le moment où elle les transmet aux contribuables. La fourniture de renseignements clairs et pertinents en temps opportun aide les contribuables à prendre des décisions éclairées. Les renseignements au sujet de la mise en garde juridique peuvent également aider à gérer les attentes et, dans certains cas, réduire au minimum le risque que le contribuable estime qu'il n'a reçu aucune mise en garde juridique.
- 149 Un facteur important dont l'ARC doit tenir compte dans ses communications avec les contribuables consiste à ce que l'information soit transmise à ces derniers d'une manière permettant d'éviter tout malentendu. Il ne suffit pas de fournir des renseignements qui semblent probablement compris. Cette règle s'applique non seulement aux renseignements que renferme un document ou une communication en particulier, mais également à l'interaction entre les renseignements contenus dans l'ensemble des documents et des communications sur un sujet.

150 Il incombe à l'ARC de veiller à ce que les contribuables n'aient pas à recueillir des fragments de renseignements dans différentes pages Web ou communications écrites de l'ARC ou auprès des employés de celle-ci. Les contribuables ne devraient pas avoir à déterminer ce que signifient différents termes ou à interpréter le vocabulaire utilisé par l'ARC pour comprendre ce qui se passe dans leur situation. Les contribuables devraient obtenir tous les renseignements pertinents dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. L'ARC doit aborder cette question du point de vue du contribuable qui se trouve dans une situation où il doit comprendre ses obligations et ses options, et non pas sous l'angle d'une exigence à satisfaire pour fournir une mise en garde juridique.

Recommandations

- 151 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 au président du Conseil de direction de l'ARC en ce qui concerne les programmes fiscaux et les programmes gouvernementaux :
1. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada de ramener la période de validité de la mise en garde juridique à 180 jours, au lieu de 365 jours.
 2. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour ses politiques relatives aux mises en garde juridiques afin de veiller à ce que les renseignements suivants soient fournis aux contribuables lorsqu'une mise en garde juridique leur est donnée :
 - a. une explication sur la signification de la mise en garde juridique;
 - b. la période de validité de la mise en garde juridique;
 - c. les conséquences qu'entraîne le défaut de payer;
 - d. les actions en justice que peut intenter l'ARC.
 3. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour les renseignements auxquels ont accès les contribuables et d'y inclure ce qui suit :
 - a. une explication sur le processus de recouvrement, y compris en ce qui concerne tous les niveaux de recouvrement;
 - b. une explication au sujet de la politique sur les mises en garde juridiques;
 - c. la période de validité de la mise en garde juridique;
 - d. une explication au sujet des situations où aucune mise en garde juridique n'est nécessaire;
 - e. les exceptions concernant le renouvellement de la mise en garde juridique;
 - f. les conséquences qu'entraîne le défaut de payer;
 - g. les actions en justice que peut intenter l'ARC et le moment opportun de procéder;
 - h. les définitions des termes et expressions.
 4. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de mettre à jour ses messages internes et externes afin de veiller à ce que l'ensemble de la terminologie liée au recouvrement et au paiement de la dette soit définie et utilisée de façon claire et cohérente et que les renseignements transmis aux contribuables et mis à leur disposition soient clairs, rédigés en langage simple, complets et cohérents. Les messages externes comprennent, sans s'y limiter, les renseignements transmis sur le site Web de l'ARC, dans la correspondance envoyée aux contribuables et dans les procédures et les textes utilisés pour informer et orienter les contribuables (par exemple, Manuel du Centre d'appels de la gestion de créances, Manuel du recouvrement national, et le Guide de soutien technique des services aux particuliers).

5. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de veiller à donner une formation suffisante et à transférer des connaissances à :
 - a. tous les employés de l'ARC qui pourraient être appelés à prendre part au processus de recouvrement, afin qu'ils soient en mesure de communiquer avec précision avec un contribuable au sujet de sa dette et de ses circonstances particulières;
 - b. tous les employés de l'ARC qui donnent des mises en garde juridiques, afin qu'ils soient en mesure de fournir des explications sur la signification de la mise en garde juridique, la période de validité de la mise en garde juridique et les conséquences qu'entraîne le défaut de payer les dettes auprès de l'ARC, y compris les actions en justice que pourrait intenter l'ARC;
 - c. tous les employés de l'ARC avec qui les contribuables pourraient communiquer au sujet des questions de recouvrement (y compris les agents de la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers), afin qu'ils soient en mesure de fournir des renseignements aux contribuables sur les conséquences qu'entraîne le défaut de payer les dettes auprès de l'ARC, y compris les actions en justice que pourrait intenter l'ARC.

6. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de procéder à un examen exhaustif des processus, des politiques et des renseignements concernant les ententes de paiement afin de veiller à la clarté, à l'exhaustivité et à la cohérence des renseignements et du libellé des messages externes transmis aux contribuables, des manuels, des produits de formation, des politiques et des procédures à l'intention des employés de l'ARC qui prennent part au processus de recouvrement et avec qui les contribuables pourraient communiquer au sujet des questions de recouvrement.

7. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de tenir compte de ce qui suit lors de son examen des processus, politiques et des renseignements concernant les ententes de paiement :
 - a. la fourniture aux contribuables de renseignements sur les paramètres d'une entente de paiement exécutoire et sur les autres exigences qu'elle comporte;
 - b. la nécessité d'utiliser une terminologie et des définitions claires et cohérentes;
 - c. la nécessité d'avoir de la clarté et de la cohérence au sein de ses processus;
 - d. la fourniture aux contribuables de renseignements pour expliquer les différences entre les types d'ententes de paiement et indiquer lesquelles ne sont pas des ententes de paiement exécutoires, et préciser les conséquences qu'entraîne le défaut de payer dans chaque situation et les agents de l'ARC qui peuvent conclure des ententes de paiement exécutoires.

8. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'envoyer une lettre de confirmation de l'entente de paiement à tous les contribuables qui concluent une entente de paiement, sauf si le contribuable demande à ne pas recevoir la lettre.

9. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'examiner régulièrement ses politiques et procédures de paiement et de recouvrement afin de s'assurer qu'elles cadrent avec une approche de service conforme à la Charte des droits du contribuable.