

Ombudsman des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

Les droits des contribuables à l'ère numérique : les avantages et les risques de la numérisation pour les populations vulnérables dans le contexte de l'impôt sur le revenu au Canada

Sherra Profit, ombudsman
des contribuables



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables 1000-171, rue Slater

Ottawa (Ontario) K1P 5H7 Téléphone : 613-946-2310 | Sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada 2020

No de cat. : Rv10-21/2020F-PDF

ISSN : 978-0-660-35108-7

mai 2020

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

Table des matières

Introduction	1
Approche du gouvernement du Canada à l'égard de la numérisation	3
Approche de l'ARC à l'égard des services numériques.....	6
Obstacles à l'accès aux services numériques	8
Problèmes de connectivité au Canada	15
Abordabilité.....	19
Littératie numérique.....	20
Risques d'une mobilisation en faveur des services numériques	22
Services numériques de l'ARC.....	27
Avantages des services numériques de l'ARC.....	40
Services non numériques de l'ARC visant à aider les populations vulnérables	44
Conclusion.....	51
Annexe 1 – Charte des droits du contribuable	55
Annexe 2 – Glossaire des acronymes	56

Introduction

Dans le contexte des droits des contribuables, qu'est-ce que cela signifie pour un organisme de revenu fiscal de se fixer l'objectif de faire en sorte que les personnes qui interagissent avec elle « soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables »¹? L'objectif d'améliorer les services offerts aux contribuables canadiens est louable et, s'il est atteint, apportera probablement de nombreuses améliorations à l'interaction du Canadien moyen avec son administration de l'impôt et des prestations, l'Agence du revenu du Canada (ARC). Au Canada, la Charte des droits du contribuable² énonce les droits qui s'appliquent à nous précisément en tant que contribuables et non simplement en tant que clients d'un organisme qui traite nos déclarations de revenus et de prestations et qui administre nos prestations. Quelle incidence ce changement dans l'identité organisationnelle de l'ARC et l'accent connexe mis sur l'amélioration des services numériques³ auront-ils sur les droits des contribuables des populations vulnérables au Canada?

Parmi les autres droits, les contribuables au Canada ont le droit de recevoir les montants qui leur reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi; d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable; à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns; que l'ARC tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales; d'être représentés par la personne de leur choix.⁴ La prestation de services numériques par l'ARC a une incidence sur tous ces droits.

Contribuable

Le terme « contribuable » comprend toutes les personnes qui interagissent avec l'ARC, même si elles ne sont pas tenues de payer de l'impôt. Cela pourrait inclure tout particulier ou organisme de bienfaisance ou 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.

¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « La ministre Lebouthillier annonce des améliorations à l'ARC pour mieux servir les petites et moyennes entreprises » [communiqué de presse]. 27 juin 2017, en ligne : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2017/06/la_ministre_lebouthillierannonceedesameliorationsalarcpourmieuxse.html.

² Voir l'Annexe 1.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Charte des droits du contribuable » RC4417 F (décembre 2013). Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc4417/rc4417-12-13f.pdf>.

³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Plan ministériel 2019-2020 » Rv1-29F-PDF. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/corp-bsns-plan/2019-2022/rvncndp-fr.pdf>.

⁴ Supra note 2, articles 1, 5, 6, 10 et 15, respectivement.

Le présent document explore l'intersection de l'innovation numérique, des services numériques,⁵ de l'accès et des droits des contribuables dans le contexte canadien, à la lumière de l'expérience des populations vulnérables au Canada, du point de vue de l'ombudsman des contribuables. De nombreux aspects de la numérisation de l'ARC peuvent marginaliser davantage les populations vulnérables, mais des services numériques peuvent aussi aider celles-ci à accéder aux services de l'ARC.

Le poste d'ombudsman des contribuables a été créé en 2007, par décret;⁶ le titulaire du poste est un conseiller spécial du ministre du Revenu national. L'ombudsman des contribuables a pour mandat « d'aider, de conseiller et de renseigner le ministre sur toute question relative aux services fournis à des contribuables par l'[ARC] ». ⁷ Cela comprend l'examen et le règlement des plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman des contribuables à l'égard d'une question liée au service touchant un contribuable en particulier, de même que l'examen des problèmes systémiques et la formulation de recommandations au ministre. L'ombudsman des contribuables exerce ses activités dans le respect des principes directeurs suivants : l'indépendance, l'objectivité, l'équité et la confidentialité.⁸

En raison de ce mandat, l'ombudsman des contribuables interagit avec de nombreux membres des populations vulnérables et de nombreuses organisations qui aident les personnes vulnérables. Nous définissons le terme « population vulnérable » comme un ensemble de personnes diverses qui sont désavantagées ou marginalisées d'une certaine façon. Cela pourrait être attribuable à des facteurs socio-économiques, à des conditions de vie ou à des difficultés à accéder aux services du gouvernement. Dans le présent contexte, les populations vulnérables peuvent comprendre :

- les personnes à faible revenu
- les aînés
- les jeunes
- les personnes en situation de logement précaire

⁵ Le gouvernement du Canada a une Politique sur les services et le numérique, qui promeut « la prestation de services et l'efficacité des activités opérationnelles gouvernementales par l'entremise d'une gestion stratégique de l'information et des données gouvernementales et en optimisant la technologie de l'information [...] » Elle définit le terme « facilité par le numérique » comme suit : « Activités opérationnelles et services qui sont appuyés en optimisant stratégiquement les technologies de l'information et des communications, les infrastructures et l'information et les données que celles-ci produisent et collectent. » Elle définit également le terme « numérique » comme suit : « Processus, pratiques et technologies associés à la production, l'entreposage, le traitement, la diffusion et l'échange d'information et de données électroniques. Ce terme désigne, entre autres, les technologies de l'information et des communications, les infrastructures et l'information et les données que celles-ci produisent et collectent. » Gouvernement du Canada. Politique sur les services et le numérique, en ligne : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>. Date de modification : 2019-08-02.

⁶ Décret, C.P. 2007-0828, modifié par C.P. 2011-0033. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/migration/whwr/rdrncncl160728-fra.pdf>.

⁷ Ibid. au para. 4(1).

⁸ Gouvernement du Canada. Bureau de l'ombudsman des contribuables. Mission, vision et principes, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/organisation/propos-nous/mission-vision-principes.html>. Date de modification : 2016-10-14.

- les nouveaux arrivants au Canada
- les personnes handicapées
- les personnes en situation de transition de vie
- les personnes ayant un problème de santé mentale
- les Autochtones
- les personnes vivant dans des régions rurales ou éloignées

Approche du gouvernement du Canada à l'égard de la numérisation

Le gouvernement du Canada reconnaît l'importance des services numériques pour les Canadiens, qui s'attendent à ce que « l'information soit à portée de leur main, c'est-à-dire accessible instantanément, sur n'importe quel appareil et n'importe quand ».⁹ Le gouvernement du Canada veut créer « une expérience en ligne si agréable que les utilisateurs choisissent la voie numérique ».¹⁰

La vision du gouvernement du Canada est qu'il est :

une organisation ouverte et orientée vers les services qui offre des programmes et des services [...] de manières simples, modernes et efficaces qui sont optimisées pour la voie numérique et disponibles n'importe quand, n'importe où et sur n'importe quel appareil. Le gouvernement du Canada doit se comporter numériquement de façon uniforme afin que tous les Canadiens puissent en bénéficier.¹¹

Dans le but d'obtenir un gouvernement canadien numérique, le Plan stratégique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du gouvernement du Canada décrit six thèmes favorisant l'atteinte de cet objectif :

- orienté vers les services avec une approche centrée sur l'utilisateur;

⁹ Gouvernement du Canada. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/plan-strategique-operations-numerique-2018-2022.html>. Date de modification : 2019-03-29.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada « fournit des conseils et des recommandations au comité de ministres du Conseil du Trésor sur la façon dont le gouvernement investit dans les programmes et les services, ainsi que sur la façon dont il en assure la réglementation et la gestion. » Gouvernement du Canada. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor.html>. Date de modification : 2020-03-26.

¹⁰ Gouvernement du Canada. Aperçu de la Stratégie relative aux services, en ligne : <https://ouvert.canada.ca/fr/contenu/aperçu-de-la-strategie-relative-aux-services>. Date de modification : 2019-06-27.

¹¹ Gouvernement du Canada. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/plan-strategique-operations-numerique-2018-2022.html>. Date de modification : 2019-03-29.

- un gouvernement ouvert, accessible et fondé sur la collaboration;
- des technologies et des pratiques de gestion de l'information modernes;
- une fonction publique axée sur le numérique;
- une saine gouvernance numérique;
- un gouvernement axé sur le numérique d'abord qui est disponible n'importe quand et n'importe où et qui fournit des services et des renseignements de multiples façons.¹²

Le SCT indique que « le numérique d'abord » ne signifie pas que le gouvernement sera uniquement numérique, mais plutôt que « la prestation de services numériques ne peut être une question secondaire et, surtout, que les interactions en personne et au téléphone doivent être fondées sur le numérique en vue d'assurer l'excellence du service ».¹³ De façon encourageante, SCT reconnaît que les gens souhaitent souvent parler avec une personne en direct lorsqu'ils ont des questions ou éprouvent des difficultés. Par conséquent, les approches de prestation de services traditionnelles n'ont pas été entièrement remplacées.¹⁴

En septembre 2018, le gouvernement du Canada a établi dix normes numériques visant à guider l'élaboration de ses politiques, de ses programmes et de ses services,¹⁵ qui peuvent changer, au besoin¹⁶. Deux de ces normes contiennent des descriptions concernant le fait de s'assurer que « tous reçoivent un traitement équitable » et le besoin de « recueillir les données des utilisateurs une seule fois et les réutiliser autant que possible ».¹⁷ Ces deux normes sont importantes pour les populations vulnérables, surtout dans le contexte de l'administration de l'impôt.

La collecte et la réutilisation des renseignements aideront de nombreuses personnes vulnérables qui ont souvent de la difficulté à obtenir et à conserver des documents. Il peut être problématique et coûteux de devoir fournir à maintes reprises les mêmes documents à différents ministères et organismes, ou même à différents secteurs d'un ministère ou d'un organisme, comme l'ARC.

L'objectif du gouvernement du Canada consistant à créer un guichet unique permettant aux gens d'accéder aux renseignements du gouvernement du Canada et à intégrer la prestation de services entre les ministères et les organismes¹⁸ et au sein de ceux-ci peut faciliter l'accès aux renseignements et aux services du gouvernement pour les personnes vulnérables. Cependant, cela ne doit pas se limiter aux services numériques.

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Gouvernement du Canada. Normes numériques du gouvernement du Canada, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/normes-numeriques-gouvernement-canada.html>. Date de modification : 2019-03-29.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Connu sous le nom de « UnGC ». Supra note 11.

Le Service numérique canadien¹⁹ du gouvernement du Canada a préparé une feuille de route préliminaire pour décrire la façon dont le gouvernement du Canada pourrait arriver à fournir tous ses services destinés au public de manière numérique d'ici 2025.²⁰

Il est évident que le gouvernement du Canada se concentre sur les services numériques et encourage fortement les gens à les utiliser. Bien que cela soit logique pour ceux qui sont à l'aise avec les services numériques et qui y ont accès, il est important que ces stratégies et ces plans ne marginalisent pas davantage les populations déjà vulnérables. Il semblerait que cela soit gardé à l'esprit.

Beaucoup d'énoncés et de termes utilisés dans le Plan stratégique des opérations numériques semblent encourageants pour ce qui est de la réduction au minimum des risques liés à la numérisation pour les populations vulnérables. Par exemple, la « conception axée sur l'utilisateur, » les « méthodes axées sur l'utilisateur » et la « conception de l'expérience utilisateur »²¹ sont importantes. La Politique sur les services et le numérique du SCT précise aussi qu'elle est axée sur l'utilisateur afin de veiller à ce que les besoins en matière de services soient pris en compte de façon proactive dès l'étape de la conception, selon une approche intégrée.²² L'une des exigences est d'assurer « l'élaboration et la prestation de services axés sur les clients dès la conception, incluant l'accès, l'inclusion, l'accessibilité, la sécurité, la protection des renseignements personnels, la simplicité et le choix de la langue officielle. »²³

Toutefois, ces termes et la majeure partie du contenu des documents examinés ici semblent supposer la connectivité, les connaissances et l'accès. Par exemple, on promeut la recherche en tenant compte des utilisateurs des services numériques, mais on accorde moins d'attention à la façon d'habiliter un plus grand nombre d'utilisateurs. Les plans et les stratégies sur les services numériques du gouvernement du Canada ne traitent pas adéquatement de l'importance de l'accès de base aux services numériques pour les personnes vulnérables et marginalisées.

¹⁹ Le Service numérique canadien établit des partenariats avec les ministères et les organismes du gouvernement du Canada « pour concevoir, tester et bâtir des services simples et faciles à utiliser » dans le but d'améliorer l'expérience des personnes qui fournissent les services gouvernementaux et de celles qui les utilisent. Gouvernement du Canada. Service numérique canadien, en ligne : <https://numerique.canada.ca/partenariats/>. Date d'accès : 2020-04-07.

²⁰ Gouvernement du Canada. Service numérique canadien. Offrir des services numériques d'ici 2025. 13 mai 2019, v0.1, en ligne : <https://numerique.canada.ca/feuille-de-route-2025/>. Date d'accès : 2020-04-07.

²¹ Supra note 11.

²² Supra note 5.

²³ Ibid. à l'article 4.2.1.1.

Approche de l'ARC à l'égard des services numériques

L'ARC suit l'approche adoptée par le gouvernement du Canada à l'égard des services numériques. Dans le Plan ministériel 2019-2020 de l'ARC, le commissaire de l'ARC a déclaré :

L'ARC maintiendra son rôle de leadership au sein du gouvernement du Canada dans la transformation des services numériques. Au fur et à mesure que nous augmenterons le nombre de services numériques mis à la disposition des Canadiens, l'ARC mettra l'accent sur la mobilisation des citoyens afin de mieux comprendre leurs besoins.²⁴

La lettre de mandat de 2019 adressée à la ministre du Revenu national par le premier ministre du Canada indique « une meilleure capacité numérique et de meilleurs services numériques aux Canadiens. »²⁵ Le premier ministre confie à la ministre la tâche de veiller à ce que l'ARC appuie un plus grand nombre de Canadiens qui souhaitent produire leur déclaration de revenus sans utiliser de formulaires papier et de travailler avec la ministre du Gouvernement numérique pour « améliorer de façon appréciable la satisfaction des Canadiens à l'égard de la qualité, de la rapidité et de l'exactitude des services qu'ils reçoivent de l'ARC. »²⁶

Au cours des dernières années, l'ARC a entrepris ce qu'elle décrit elle-même comme un changement intentionnel, à la fois dans sa culture interne et dans son traitement des contribuables, pour adopter une approche axée sur le client en réponse à l'objectif du gouvernement du Canada de rendre l'ARC « plus juste et plus utile et de faciliter l'accès à ses services. »²⁷ La nomination d'une dirigeante principale des services en mars 2018 a cimenté cette nouvelle approche. Une cadre supérieure de l'ARC s'est vu confier la tâche de « diriger le programme de transformation des services de l'Agence grâce à une approche intégrée et axée sur le client. »²⁸ L'ARC affirme que, ce faisant, elle « compte parmi les nombreux organismes publics et privés qui s'engagent à offrir une

²⁴ Supra note 3 à la page 6.

²⁵ Justin Trudeau, premier ministre du Canada. « Lettre de mandat de la ministre du Revenu national. » 13 décembre 2019, en ligne : <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2019/12/13/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national>.

²⁶ Ibid.

²⁷ Le premier ministre du Canada a confié à la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, le mandat suivant : « Vous dirigerez les travaux visant à remanier son modèle de services afin que les personnes qui interagissent avec l'ARC soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables. » Justin Trudeau, premier ministre du Canada. « Lettre de mandat de la ministre du Revenu national. » 12 novembre 2015, en ligne : <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2015/11/12/archivee-lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national>.

²⁸ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « La ministre du Revenu national annonce la nomination de la nouvelle dirigeante principale des services et le lancement de consultations publiques auprès des Canadiens » [communiqué de presse]. 29 octobre 2018, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2018/10/la-ministre-du-revenu-national-annonce-la-nomination-de-la-nouvelle-dirigeante-principale-des-services-et-le-lancement-de-consultations-publiques-a.html>.

excellente expérience pour la clientèle. »²⁹ Deux facettes de cette nouvelle approche axée sur le client sont la mise d'un accent sur l'expérience numérique des contribuables et l'utilisation de la méthode de l'expérience client ou de l'expérience utilisateur pour remanier le modèle de services.³⁰

Dans son message dans le Plan ministériel 2020-2021 de l'ARC, le commissaire reflète cette volonté de répondre aux attentes du public à l'égard des services numériques.

De plus en plus, le public s'attend à ce que les institutions gouvernementales s'adaptent au changement avec rapidité et efficacité, souvent en adoptant la technologie la plus récente. Nous adopterons de nouvelles approches et de nouveaux outils et processus technologiques afin de tirer profit des outils analytiques haut de gamme et de répondre aux attentes changeantes des clients.³¹

Dans son message précédent dans le Plan ministériel 2018-2019 de l'ARC, le commissaire a indiqué que l'ARC répondait à la tendance des Canadiens qui « passent de plus en plus de temps sur leur téléphone intelligent et leur tablette, et de moins en moins sur leur ordinateur personnel. »³² L'ARC s'est engagée à assurer la qualité de ses services numériques, peu importe l'appareil utilisé pour accéder à ces services.³³ « Conformément à la politique du gouvernement du Canada consistant à accorder la priorité au numérique, » l'ARC souligne dans son Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019 qu'elle « améliore ses services numériques afin de les rendre accessibles en tout temps, n'importe où et sur n'importe quel appareil. »³⁴

L'ARC a créé une stratégie de modernisation des services numériques qui « fournira aux Canadiens un service de calibre mondial qui est axé sur l'utilisateur, sécuritaire et numérique de bout en bout. »³⁵ Dans son plan ministériel 2019-2020, l'ARC affirme

²⁹ Ibid.

³⁰ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « L'Agence du revenu du Canada annonce la création d'un groupe consultatif externe sur les services » [communiqué de presse]. 13 décembre 2018, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2018/12/lagence-du-revenu-du-canada-annonce-la-creation-dun-groupe-consultatif-externe-sur-les-services.html>.

Supra note 3 à la page 4.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Plan ministériel 2020-2021 » Rv1-29F-PDF. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/dept-plan/2371-7637-f.pdf>.

³¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Plan ministériel 2020-2021 » Rv1-29F-PDF, à la page vii. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/dept-plan/2371-7637-f.pdf>.

³² Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Plan ministériel 2018-2019 » Rv1-29F-PDF, à la page 7. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/corp-bsns-plan/plnmnstrl-18-19-fr.pdf>.

³³ Ibid. et note 3 à la page 37.

³⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019 » Rv1-32F-PDF, à la page 4. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/dprtmntl-prfrmnc-rpts/2018-2019/2560-9149-fr.pdf>.

³⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Faits saillants de la planification d'entreprise 2018-2021 » à la page 7. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/cph/cbppmplt-18-21-fr.pdf>.

qu'elle « s'efforce depuis longtemps » d'ajouter des services numériques et de les améliorer, et elle continue de le faire.³⁶

Le commissaire a reconnu que ce n'est pas tout le monde qui a accès à des appareils numériques³⁷ et qui peut tirer profit de l'accent mis sur les services numériques, et que les besoins particuliers des populations vulnérables doivent être pris en compte.

Pour les personnes susceptibles d'avoir des besoins uniques, comme les aînés, les nouveaux déclarants et les nouveaux arrivants, nous continuerons à élaborer un soutien proactif et adapté pour les aider à demander les prestations et les déductions auxquelles elles ont droit et à respecter leurs obligations fiscales.³⁸

Le commissaire a déclaré : « En plus de nos options de services en ligne, nous améliorerons d'autres moyens disponibles pour ceux qui choisissent de les utiliser, pour veiller à ce que personne ne soit laissé de côté. »³⁹ L'ARC s'est engagée à offrir « une expérience de service harmonieuse et uniforme, quelle que soit la manière dont nos clients interagissent avec nous. »⁴⁰

Cependant, l'ARC ne fait pas que répondre aux besoins de ceux qu'elle sert. Elle s'efforce aussi activement de « promouvoir l'utilisation des services en ligne [...] plutôt que les services téléphoniques, et de réduire l'utilisation des formulaires papier. »⁴¹ Il y a donc une tension entre ce que l'ARC affirme en ce qui concerne son engagement à servir les populations vulnérables et sa volonté de diriger la transformation numérique du gouvernement du Canada.

Obstacles à l'accès aux services numériques

L'un des risques de la numérisation des renseignements et des services est les obstacles qu'elle peut créer.

L'ARC n'est pas seulement un organisme fédéral de perception de l'impôt. Elle administre l'impôt des individus de tous les territoires et de toutes les provinces, sauf une. Elle administre également au moins 135 prestations sociales et économiques, crédits, incitatifs et autres programmes pour le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada. En outre, elle recouvre des dettes dans un certain nombre de secteurs que l'on n'associerait pas immédiatement à un organisme de revenu fiscal. Compte tenu de cela et du fait que le régime fiscal du

³⁶ Supra note 3 à la page 23.

³⁷ Supra note 35 à la page 7.

³⁸ Supra note 3 aux pages 6 et 7.

³⁹ Ibid. à la page 6.

⁴⁰ Supra note 31 à la page 18.

⁴¹ Sage Research Corporation (1856). « Modernisation de la correspondance : Facteurs générateurs d'appels et réduction des médias imprimés – Rapport définitif » ROP 112-16, à la page 2. 4 août 2017. Accès : https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/112-16-f/rapport.pdf.

Canada repose sur l'autodéclaration, l'ARC a l'obligation de veiller à ce que des services existent pour aider les gens à produire leur déclaration et à accéder aux prestations, aux crédits et aux autres programmes administrés par l'ARC.⁴²

Il y a de nombreux obstacles à l'accès aux services de l'ARC et à la production d'une déclaration. Il est nécessaire de produire une déclaration pour pouvoir accéder aux prestations, aux crédits et aux autres programmes administrés par l'ARC. Par conséquent, les obstacles à la production d'une déclaration sont également des obstacles à l'accès à ces programmes.

En raison des difficultés que les populations vulnérables éprouvent généralement lorsqu'elles veulent accéder aux services gouvernementaux, la mobilisation en faveur de la numérisation et des services numériques peut être problématique et peut parfois marginaliser davantage ces populations. Cela peut être attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment :

- Le manque de services Internet fiables, le coût élevé des services ou le manque de connaissances.
- La disponibilité des renseignements et des services dans les deux langues officielles (anglais et français) seulement.⁴³

⁴² Exemples de prestations, de crédits et d'autres programmes administrés par l'ARC : Allocation canadienne pour enfants, Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, Déductions pour les habitants de régions éloignées, Crédit d'impôt pour personnes handicapées, Prestation Trillium de l'Ontario, Crédit pour la TPS/TVH, Allocation canadienne pour les travailleurs et Crédit canadien pour aidant naturel. Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Mes prestations et crédits, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/mes-prestations-credits.html>. Date de modification : 2020-03-05.

Exemples de dettes recouvrées par l'ARC : impôt sur le revenu des particuliers, prêts d'études canadiens non remboursés, retenues sur la paie et paiements en trop de prestations d'assurance-emploi, de l'Allocation canadienne pour la formation, de prestations du Régime de pensions du Canada, de subventions et de contributions, de l'Allocation canadienne pour enfants et du Crédit pour la TPS/TVH. Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Dette recouvrée par l'Agence du revenu du Canada, en ligne : <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>. Date de modification : 2017-02-07.

⁴³ En 2016, plus de 4,9 % de la population de Toronto (plus de 132 700 personnes) ne pouvait pas discuter en français ni en anglais. Vella, Erica. « Nearly 5% of Toronto population can't speak English or French: report. » Global News, 9 juillet 2018, en ligne : <https://globalnews.ca/news/4320941/toronto-population-english-french-languages/amp/>. Date d'accès : 2020-04-07.

Parmi les réfugiés réinstallés au Canada entre 2010 et 2014, 74 % des réfugiés pris en charge par le gouvernement et 62 % des réfugiés parrainés par le secteur privé ne connaissaient pas le français ni l'anglais. Gouvernement du Canada. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. « Évaluation des programmes de réinstallation (Programme des RPG, PPR, Programme mixte des RDBV et PAR) » Ci4-156/2016F-PDF. 7 juillet 2016. Accès :

<https://www.canada.ca/content/dam/ircc/migration/ircc/francais/pdf/pub/reinstallation.pdf>.

L'ARC a une liste d'employés qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français et qui peuvent être en mesure d'aider un appelant. Toutefois, cette aide dans une troisième langue est non officielle et volontaire; la prestation de ce service n'est pas un élément principal des fonctions de l'employé de l'ARC, ce ne sont pas toutes les langues qui sont parlées, et l'aide d'un tel employé de l'ARC peut nécessiter un rappel, ce qui peut créer des problèmes de répartition. De plus, les renseignements sur ce service ne sont pas accessibles au public.

- La méfiance à l'égard de l'utilisation de services numériques.
- L'ignorance des services offerts.
- La difficulté à parcourir les services en raison d'une invalidité, de renseignements imprécis, d'un manque de connaissances financières ou numériques, etc.

Dans deux sondages menés par Prospérité Canada (l'un auprès d'experts en autonomisation financière et l'autre auprès de personnes à faible revenu), les obstacles à la production d'une déclaration par les Canadiens à faible revenu les plus cités étaient les suivants :

- le manque de compréhension de ce qu'il faut faire
- l'ignorance des endroits où il est possible d'obtenir de l'aide fiscale
- les coûts liés à la production d'une déclaration et le coût élevé de l'aide fiscale commerciale
- les difficultés à accéder aux mesures de soutien existantes
- les difficultés à rassembler des documents
- la crainte, la méfiance et le manque de confiance
- la difficulté à communiquer avec l'ARC
- la littératie, la numératie et les obstacles linguistiques
- la faible priorité accordée à la production d'une déclaration
- la santé mentale et les obstacles cognitifs
- un handicap
- une situation de logement précaire
- l'isolation⁴⁴

L'ARC a aussi fait des recherches sur les obstacles à la production d'une déclaration et à l'accès à ses services pour les populations vulnérables en général, et plus précisément pour les nouveaux arrivants au Canada et les personnes en situation de logement précaire. Ces recherches mettent en évidence des obstacles similaires et soulignent que les obstacles à la production d'une déclaration ont un effet plus marqué sur les personnes qui vivent dans le nord du Canada, étant donné qu'il y a peu d'options pour aider les déclarants et qu'aucune des options offertes n'est gratuite. Les obstacles relevés comprennent les suivants :

- l'état de santé (p. ex., capacité mentale ou physique)
- le manque de capacité ou de connaissance du système de production des déclarations de revenus, y compris le manque de confiance à l'égard de ses capacités
- les dettes ou la crainte de représailles

⁴⁴ Bajwa, Uttam. « Income tax filing and benefits take-up: Challenges and opportunities for Canadians living on low incomes » à la page 5. Toronto : Prospérité Canada. 2019. Accès : <http://prosperscanada.org/getattachment/b0a3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb/Income-tax-filing-and-benefits-take-up.aspx>.

Varatharasan, Nirupa, Philippe Raphael et Ayesha Umme-Jihad. « Tax Time Insights: Experiences of people living on low income in Canada » à la page 5. Toronto : Prospérité Canada. 2019. Accès : <http://prosperscanada.org/getattachment/989bdcfd-55d0-42e2-a75b-f55eb66378bf/Tax-time-insights.aspx>.

- le manque de confiance à l'égard du gouvernement
- le manque de soutien
- la vérification de son identité auprès de l'ARC
- les obstacles culturels
- les obstacles linguistiques, tant au téléphone qu'en ligne
- les renseignements confus et imprécis de l'ARC ainsi que la terminologie intimidante
- les styles de communication
- l'accès aux documents requis et la conservation de ces documents
- une faible littératie (général, informatique et finances)
- une perception que la production d'une déclaration est complexe, déroutante et difficile, et qu'il faut connaître les lois fiscales et les prestations pour produire une déclaration⁴⁵

Les recherches de l'ARC indiquent également que :

Un manque de sensibilisation et un manque de connaissances s'ajoutent à un manque de préparation. Plusieurs personnes ont l'impression d'avoir manqué l'occasion de demander une prestation à laquelle ils ont droit. Cette impression devient une source de frustration à l'égard de l'État. Certains estiment que le manque d'appui gouvernemental est intentionnel et vise à éviter le plus possible d'avoir à verser des prestations à ceux qui y sont admissibles.⁴⁶

Les recherches de l'ARC ont révélé de nombreuses raisons pour lesquelles une personne sans abri ou en situation de logement précaire peut ne pas produire sa déclaration ou peut le faire de façon incohérente :

Les facteurs contributifs mentionnés comprenaient les suivants : peur ou stress à l'égard de la situation financière et crainte que la production d'une déclaration donne lieu à une dette; évitement d'une dette existante auprès de l'ARC; perception négative du régime fiscal, de l'ARC ou du gouvernement

⁴⁵ Corporate Research Associates Inc. « Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables » ROP 103-16. 24 mars 2017, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires/barrieres-declarations-revenus-population-vulnerables.html>. Date de modification : 2017-10-24.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Étude ethnographique sur les expériences des nouveaux arrivants vulnérables en matière d'impôts et de prestations » Rv4-135/2019F-PDF. Août 2019. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/ncmrsfnl2019-fr.pdf>.
Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Étude ethnographique sur l'expérience de Canadiens sans abri et en situation de logement précaire en matière de production de déclarations de revenus et d'accès aux prestations. » Mars 2018. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc563/rc563-17f.pdf>.

⁴⁶ Corporate Research Associates Inc. « Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables » ROP 103-16. 24 mars 2017, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires/barrieres-declarations-revenus-population-vulnerables.html>. Date de modification : 2017-10-24.

en général; difficultés à respecter les échéances et à conserver les documents financiers; absence des pièces d'identité requises. Deux facteurs principaux sont ressortis des entrevues : d'abord, certains participants n'avaient pas réalisé qu'ils se privaient des prestations en ne produisant pas de déclarations; deuxièmement, pour certains participants, les préoccupations immédiates de la vie quotidienne sont si urgentes que les tâches nécessitant de la planification et de l'organisation, comme produire une déclaration de revenus, ne sont pas prioritaires.⁴⁷

Les exigences en matière d'authentification ou de vérification de l'identité de l'ARC touchent toutes les populations vulnérables, pas seulement les personnes sans abri ou en situation de logement précaire, et il s'agit d'un problème que je tente depuis longtemps de régler avec l'ARC. Dans mon rapport intitulé « Tendre la main »,⁴⁸ qui porte sur l'amélioration du PCBMI, une section entière est consacrée aux « obstacles dans les processus d'authentification et d'autorisation de l'ARC, » dans laquelle je formule des recommandations à l'intention de la ministre du Revenu national sur les améliorations qui pourraient être apportées à ces processus. Ces obstacles ont une incidence négative sur la capacité des gens à accéder aux services de l'ARC. L'ARC doit établir un équilibre entre les exigences juridiques, les politiques et les procédures mises en place pour protéger les renseignements sur les contribuables dans le contexte numérique et le risque réel, les obstacles à l'accès qu'elles créent et les attentes et les besoins des contribuables, de manière générale. Ce sont les personnes les plus vulnérables qui doivent le plus souvent surmonter des obstacles en raison de ces exigences.

Voici des exemples d'obstacles dans les exigences en matière de vérification de l'identité de l'ARC :

- le manque d'accès aux renseignements sur lesquels l'ARC pose des questions (p. ex., la valeur à des lignes précises de la déclaration de l'année précédente)
- l'ignorance de la dernière adresse connue qui figure dans les dossiers de l'ARC
- les obstacles linguistiques
- les déficiences cognitives, la confusion ou les problèmes de mémoire
- les déficiences visuelles ou auditives, ou les troubles de la parole
- un manque de compréhension général
- l'anxiété lors des interactions avec le gouvernement
- le fait de ne pas avoir produit de déclaration depuis un certain nombre d'années⁴⁹

⁴⁷ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Étude ethnographique sur les expériences des nouveaux arrivants vulnérables en matière d'impôts et de prestations » Rv4-135/2019F-PDF, à la page 18. Août 2019. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/corp-info/aboutcra/ncmrsfnl2019-fr.pdf>.

⁴⁸ Gouvernement du Canada. Bureau de l'ombudsman des contribuables. « Tendre la main : Amélioration du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada » Rv10-19/2020F-PDF. 20 mai, 2020. Accès : https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/reaching-out/ARC-PUB-056_CVITP-FR-WEB-v1.pdf.

⁴⁹ Ibid.

La difficulté à obtenir et à conserver les documents requis pour la production d'une déclaration contribue aussi aux difficultés à vérifier l'identité d'une personne.⁵⁰ Cela est particulièrement vrai pour les personnes sans abri ou en situation de logement précaire. Les recherches de l'ARC indiquent que :

Les refuges ne sont pas des endroits propices à la conservation des documents financiers. De nombreux participants ont déclaré avoir perdu des documents... Pour ceux qui ont eu de nombreuses résidences temporaires ou qui ont dû fuir des environnements négatifs, il n'a peut-être pas été facile, ou même possible, de prendre leurs documents importants avec eux.⁵¹

Il est facile de voir comment la mobilisation en faveur des services numériques de l'ARC peut accroître et aggraver de nombreux obstacles relevés. Les recherches menées par l'ARC ont permis de conclure que la mobilisation en faveur de la numérisation crée également des obstacles :

À l'instar de nombreux autres organismes fédéraux, l'ARC a élargi ses services en ligne au cours des dernières années et encourage les utilisateurs à utiliser ces services. Ces derniers comprennent des services de production de déclarations de revenus en ligne, une plateforme en ligne pour gérer la situation fiscale des contribuables et recevoir la correspondance de l'ARC, ainsi que des modes de communication et de prestation de services en ligne. Même si ces changements ont grandement contribué à simplifier les interactions entre les Canadiens et l'ARC, ils représentent de nouveaux obstacles à l'accès aux renseignements et aux prestations pour certaines personnes.⁵²

Dans le cadre d'une recherche sur l'opinion publique menée par l'ARC sur la modernisation de sa correspondance, les participants ont comparé la nouvelle correspondance de l'ARC avec la version précédente. Les résultats suivants ont été obtenus :

On considère que les versions actuelles encouragent l'utilisation des ressources en ligne : Les participants ont constaté que de nombreux renvois aux ressources en ligne figurent dans la version actuelle de la correspondance et que le site Web de l'ARC est parfois même mentionné plus d'une fois. On considère qu'en général, cela encourage le lecteur à consulter le site Web pour obtenir des renseignements ou des services.⁵³

⁵⁰ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « Étude ethnographique sur l'expérience de Canadiens sans abri et en situation de logement précaire en matière de production de déclarations de revenus et d'accès aux prestations » à la page 26. Mars 2018. Accès : <https://www.canada.ca/content/dam/cra-arc/formspubs/pub/rc563/rc563-17f.pdf>.

⁵¹ Ibid. à la page 29.

⁵² Ibid. à la page 31.

⁵³ Supra note 41 à la page 7.

Cette approche, pour une personne qui n'a pas accès à Internet ni le niveau de connaissance requis pour un tel accès, peut créer d'autres obstacles à la communication avec l'ARC. Cette dernière et le gouvernement du Canada, en général, ont la responsabilité de non seulement s'assurer que leurs stratégies ne créent pas d'obstacles, mais aussi de réduire les obstacles à l'accès aux services, dans la mesure du possible.

Dans d'autres recherches sur l'opinion publique menées par l'ARC, on a cherché à comprendre pourquoi les déclarants choisissent une méthode particulière pour produire leur déclaration. L'ARC a notamment recueilli des renseignements sur les obstacles à la production par voie électronique et sur ce qui pourrait aider les Canadiens à passer à la production par voie électronique.⁵⁴

Les recherches ont donné des résultats mitigés quant à la question à savoir si les participants seraient disposés à passer à la production par voie électronique à l'avenir; 59 % des participants ont indiqué qu'ils étaient réticents ou plutôt réticents à produire leur déclaration par voie électronique. Les trois principales raisons, ou obstacles au passage à la production par voie électronique, données par les participants sont : ils étaient habitués à produire leur déclaration sur papier (raison principale à 60 %), ils aimaient produire leur déclaration sur papier (52 %) et ils voulaient « garder le contrôle » sur les renseignements qui étaient inclus dans leur déclaration (50 %).⁵⁵

Le reste de la liste des obstacles relevés donne une meilleure idée des obstacles qui sont les plus susceptibles d'avoir une incidence sur les personnes vulnérables :

- 43 % étaient préoccupés à l'idée de transmettre des renseignements personnels par Internet
- 37 % manquaient d'aisance quant à l'utilisation d'un ordinateur personnel ou d'Internet
- 36 % avaient peur de perdre les renseignements entrés
- 33 % étaient préoccupés par le coût du logiciel
- 32 % étaient préoccupés par la possibilité de sauter des renseignements importants ou de faire une erreur
- 28 % n'avaient aucun accès ou avaient un accès limité à Internet à la maison
- 25 % ne savaient pas où trouver des renseignements sur la production par voie électronique
- 23 % étaient préoccupés par la possibilité de ne pas être en mesure de tirer avantage de toutes les prestations et les déductions auxquelles ils avaient droit⁵⁶

⁵⁴ Ipsos Affaires publiques. « S'acquitter du mandat de services du gouvernement du Canada » ROP 049-16. 20 mars 2017, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires/acquitter-mandat-services-gouvernement-canada.html>. Date de modification : 2017-10-24.

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

Ces obstacles pourraient être classés dans la catégorie de la sécurité des renseignements, de l'accès et des connaissances. J'aborderai l'accès et les connaissances de façon plus approfondie ci-dessous, car il s'agit d'obstacles importants à l'accès aux services numériques.

Problèmes de connectivité au Canada

Il y a de nombreuses régions et collectivités au Canada où l'accès à Internet est limité, peu fiable, insuffisant ou inexistant. L'accès à Internet n'est que le premier problème. La qualité et la rapidité de l'accès à Internet doivent également être suffisantes pour utiliser les services numériques.

Le Canada est un pays qui a un vaste territoire et une population répartie inégalement. La densité de population du Canada est d'environ quatre personnes par kilomètre carré.⁵⁷ Il y a de nombreuses régions rurales et même très éloignées au Canada qui sont peuplées, mais très peu, surtout dans les régions du nord et du centre du Canada.

La population du Canada est concentrée dans plusieurs régions. La majorité de la population vit dans un rayon de 160 kilomètres de la frontière avec les États-Unis. La région la plus densément peuplée du pays est l'est du Canada, qui s'étend de l'est de Windsor jusqu'aux provinces maritimes et qui comprend les grandes villes de Toronto, d'Ottawa et de Montréal. La deuxième région en importance quant à la densité de population commence à Winnipeg et s'étend vers l'ouest jusqu'aux Rocheuses canadiennes. Même le long de la frontière entre le Canada et les États-Unis, entre ces deux régions, le Canada est faiblement peuplé.⁵⁸

Compte tenu du manque d'uniformité dans la répartition de la population dans l'ensemble du Canada et des conditions météorologiques diverses, surtout certaines conditions très difficiles et imprévues dans le nord et certaines régions très éloignées, ainsi que des coûts plus élevés de la prestation de services dans de nombreuses régions pour les entreprises de télécommunications, les Canadiens n'ont pas un accès uniforme aux services numériques.

La densité de population est un facteur dans les services offerts par les fournisseurs de services Internet dans l'ensemble du Canada. Dans les grandes régions métropolitaines, il y a de la concurrence pour l'obtention de clients et, par conséquent, il y a plus d'options de services et de meilleurs services. Statistique Canada définit la population rurale comme « la population à l'extérieur des agglomérations de 1 000 habitants ou plus, dont la densité de la population atteint 400 habitants ou plus

⁵⁷ World Population Review. Canada Population 2020. 2 avril 2020, en ligne : <http://worldpopulationreview.com/countries/canada-population/>. Date d'accès : 2020-04-08.

⁵⁸ Geopolitical Futures. « Population Density of Canada. » 27 mai 2016, en ligne : <https://geopoliticalfutures.com/population-density-of-canada/>. Date d'accès : 2020-04-07.

par kilomètre carré. »⁵⁹ Selon les données du recensement de 2016, 16,8 % de la population du Canada vivait dans des régions rurales.⁶⁰

Selon l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, les vitesses de téléversement et de téléchargement moyennes au Canada s'améliorent, mais les régions rurales accusent toujours un retard par rapport aux régions urbaines. En 2019, les vitesses de téléversement et de téléchargement moyennes pour les personnes vivant dans une région urbaine étaient de 22,33 mégabits par seconde (Mbps/s) et de 51,8 Mbps/s, respectivement; dans les régions rurales, les vitesses de téléversement et de téléchargement moyennes étaient de seulement 7,62 Mbps/s et 19,52 Mbps/s, respectivement.⁶¹

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi des vitesses de téléversement et de téléchargement minimales cibles de 10 Mbps/s et de 50 Mbps/s, respectivement, reconnaissant qu'« une infrastructure à large bande bien développée est essentielle pour favoriser la participation des Canadiens à l'économie numérique. »⁶² La plupart des régions du Canada n'ont pas ce niveau de couverture, et celles qui l'ont correspondent très étroitement aux régions les plus peuplées du Canada.⁶³ Une grande partie des régions rurales et éloignées du Canada n'ont pas accès à Internet ou sont tributaires d'un accès par satellite, et les régions les plus au nord sont entièrement dépendantes de l'accès par satellite.⁶⁴ Les services Internet par satellite sont très vulnérables aux interruptions en raison des conditions météorologiques. De tous les mécanismes de prestation de services Internet, il s'agit du moins fiable, du plus lent et du moins abordable.⁶⁵

Dans son rapport de 2018 intitulé « La connectivité des régions rurales et éloignées », feu le vérificateur général du Canada a souligné que « [c]ertaines populations du Canada, notamment les habitants des régions rurales et éloignées, continuent d'accuser un retard dans l'accès à l'Internet haute vitesse (à large bande) » et que, par

⁵⁹ Gouvernement du Canada. Statistique Canada. Données et définitions, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/21-006-x/2008008/section/s2-fra.htm>. Date de modification : 2015-11-27.

⁶⁰ Norris, Doug, Ph. D. « First Data from the 2016 Census. » Environics Analytics, 8 février 2017, en ligne : <https://environicsanalytics.com/resources/blogs/ea-blog/2017/02/08/first-data-from-the-2016-census>. Date d'accès : 2020-04-07.

⁶¹ Autorité canadienne pour les enregistrements Internet. Dossier documentaire sur Internet au Canada de 2019, en ligne : <https://www.cira.ca/fr/resources/corporation/dossier-documentaire/canadas-internet-factbook-2019>. Date d'accès : 2020-04-08.

⁶² Gouvernement du Canada. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Ce que vous devez savoir sur les vitesses de connexion Internet, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/internet/performance.htm>. Date de modification : 2019-10-11.

⁶³ Gouvernement du Canada. Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Carte nationale des services Internet à large bande, en ligne : <https://www.ic.gc.ca/app/sitt/bbmap/hm.html?lang=fra>. Date de modification : 2020-01-24. Date d'accès : 2020-04-08.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Adamson-Pickett, Joshua. « DSL vs. Cable vs. Fiber vs. Satellite Internet – Compare Internet Types. » Business.org, 19 mars 2020, en ligne : <https://www.business.org/services/internet/dsl-vs-cable-vs-fiber-vs-satellite/#types>. Date d'accès : 2020-04-10.

conséquent, « les habitants de ces régions ont moins facilement accès à d'importants services en ligne, comme des programmes d'éducation, des services bancaires et des services de soins de santé. »⁶⁶

Tout aussi importante est la nécessité que les Canadiens aient accès aux renseignements et aux services de l'ARC, car celle-ci s'oriente de plus en plus vers des services en ligne et des interfaces numériques pour les renseignements sur l'impôt et les prestations et la production de déclarations. L'accès aux services de l'ARC est très important, surtout lorsqu'il est question de l'accès aux crédits, aux prestations, aux déductions, entre autres choses, qui peut en découler.

Des programmes du gouvernement fédéral visent à améliorer l'accès des Canadiens à des services Internet haute vitesse fiables. Par exemple, le programme Un Canada branché « appuie l'investissement privé dans le but d'étendre et d'améliorer la couverture des services Internet à large bande dans les régions à faible densité de la population où celui-ci ne serait autrement pas rentable. »⁶⁷ Ce programme définit la vitesse des services Internet haute vitesse comme étant de 5 Mbits/s et avait pour objectif de brancher 300 000 foyers d'ici 2019. Il a investi 50 millions de dollars dans le nord dans le but d'améliorer la capacité de satellite et de fournir un service d'une vitesse d'au moins 3 Mbits/s à environ 12 000 foyers au Nunavut et dans la région du Nunavik au Québec.⁶⁸ Dans le budget de 2016, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement maximal de 500 millions de dollars d'ici 2021 dans le programme Brancher pour innover, dans le but de fournir des services Internet haute vitesse à 300 collectivités rurales et éloignées dans l'ensemble du Canada.⁶⁹

Cependant, le vérificateur général du Canada a conclu que le gouvernement du Canada, en général, et plus précisément Innovation, Sciences et Développement économique Canada doivent en faire beaucoup plus pour assurer une connectivité adéquate pour les Canadiens. Par exemple, il a fait remarquer:

En 2018, le Ministère a publiquement avalisé la cible de vitesse minimale de service de 50/10 Mbit/s, mais seulement pour 90 % de la population canadienne. Il estimait que le secteur privé et les programmes de financement publics en place permettraient d'atteindre cette cible. En 2016, 84 % des Canadiens avaient déjà accès à des vitesses Internet de 50/10 Mbit/s. Le Ministère a prévu que, d'ici à 2020, 90 % des Canadiens

⁶⁶ Gouvernement du Canada. Bureau du vérificateur général du Canada. Automne 2018 – Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada, Rapport 1 – La connectivité des régions rurales et éloignées, en ligne : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201811_01_f_43199.html#hd3b.

⁶⁷ Gouvernement du Canada. Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Un Canada branché, Canada numérique 150, en ligne : https://www.ic.gc.ca/eic/site/028.nsf/fra/h_00587.html. Date de modification : 2019-11-22.

⁶⁸ Ibid.

⁶⁹ Gouvernement du Canada. Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Brancher pour innover, en ligne : https://www.ic.gc.ca/eic/site/119.nsf/fra/h_00000.html. Date de modification : 2019-11-22.

auraient accès à ces vitesses. Toutefois, cette cible excluait 10 % de la population, soit les 3,7 millions de Canadiens vivant dans des régions rurales et éloignées. Le gouvernement n'avait aucun plan pour leur offrir des vitesses supérieures à 5/1 Mbit/s. Il comptait sur les initiatives actuelles et futures des secteurs public et privé pour améliorer l'accès de ce segment de la population canadienne, même si les progrès pouvaient être inégaux à l'échelle du pays.⁷⁰

Le vérificateur général du Canada a formulé de nombreuses recommandations dans son rapport intitulé « La connectivité des régions rurales et éloignées, » lesquelles ont toutes été acceptées par le gouvernement du Canada. Il a recommandé un accès à Internet plus large, plus fiable et plus abordable. Il a proposé l'élaboration d'une stratégie exhaustive qui définit le « niveau minimal de service Internet fiable et de qualité supérieure, » établit des échéanciers pour l'atteinte de ce niveau de service, estime les ressources nécessaires et la rentabilité, et permet d'assurer un suivi pour vérifier si l'amélioration de l'accès favorise l'adoption des services Internet. Il a également recommandé de réduire au minimum l'incidence négative des dépenses publiques sur les fournisseurs de services Internet existants. En outre, il a recommandé que de plus amples renseignements soient mis à la disposition des utilisateurs sur des éléments tels que la disponibilité, la capacité et le coût des services Internet dans l'ensemble du Canada. Il a proposé un changement dans la façon dont le gouvernement met aux enchères les licences de spectre et l'obtention de renseignements auprès des intervenants des régions rurales et éloignées afin d'offrir un accès à Internet plus fiable et plus abordable dans les régions rurales et éloignées.⁷¹

Dans le budget de 2019, le gouvernement du Canada a pris l'engagement de veiller à ce que 95 % des foyers et des entreprises du Canada aient accès à des vitesses de téléversement et de téléchargement minimales de 10 Mbits/s et de 50 Mbits/s, respectivement, d'ici 2026, et 100 % d'ici 2030.⁷²

Cependant, l'accès à des services Internet offrant ces vitesses signifie simplement que celles-ci existent dans ces régions. L'accès à des services Internet haute vitesse fiables n'est qu'un enjeu lorsqu'il est question de l'accès des populations vulnérables aux

services numériques. Le fait d'avoir un accès réel nécessite beaucoup plus. D'autres obstacles doivent être surmontés, notamment les suivants :

- le coût d'Internet, d'un ordinateur et d'autres appareils nécessaires pour accéder aux services numériques
- une situation de logement précaire
- la méfiance à l'égard d'Internet

⁷⁰ Supra note 66.

⁷¹ Ibid.

⁷² Gouvernement du Canada. Le budget de 2019, Bâtir un Canada meilleur : Accès universel à Internet haute vitesse, en ligne : <https://www.budget.gc.ca/2019/docs/nrc/infrastructure-infrastructures-internet-fr.html>. Date de modification : 2019-03-19.

- le manque de connaissances sur la façon d'utiliser les services numériques
- d'autres facteurs socio-économiques

Abordabilité

Le fait d'avoir un faible revenu est l'un des plus grands obstacles à l'accès aux services numériques. Dans le rapport de Prospérité Canada sur la production des déclarations par les Canadiens à faible revenu, les chercheurs ont déterminé que l'absence d'un accès à un ordinateur, ce qui empêche d'accéder à un logiciel de production des déclarations de revenus en ligne gratuit, était un facteur dans les obstacles à la production d'une déclaration.⁷³

Bien que l'abordabilité des services Internet puisse être un obstacle à l'accès aux services numériques, l'abordabilité des appareils est aussi un obstacle. Pour accéder aux services en ligne, il faut avoir accès à un ordinateur, à une tablette ou à un téléphone intelligent. Ces appareils sont souvent coûteux.

Le recensement de 2016 a révélé que plus de 14 % des Canadiens avaient un revenu inférieur à la mesure de faible revenu après impôt.⁷⁴ En tant que pourcentage du revenu annuel, les ménages à faible revenu dépensent trois fois plus que les foyers canadiens moyens pour des services Internet haute vitesse.⁷⁵ D'ailleurs, 36 % des Canadiens ont indiqué le coût d'Internet comme raison pour laquelle ils limitent leur utilisation d'Internet.⁷⁶

Par conséquent, lorsque l'on parle d'accès à Internet ou aux services numériques, la disponibilité des services Internet est insuffisante. L'abordabilité doit être prise en compte. Lorsqu'il est question des populations rurales et éloignées, cela devient encore plus important, car les coûts de services similaires sont plus élevés dans les régions rurales.⁷⁷

⁷³ Bajwa, Uttam. « Income tax filing and benefits take-up: Challenges and opportunities for Canadians living on low incomes » à la page 14. Toronto : Prospérité Canada. 2019. Accès : <http://prospercanada.org/getattachment/b0a3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb/Income-tax-filing-and-benefits-take-up.aspx>.

⁷⁴ La mesure de faible revenu après impôt est une mesure de faible revenu utilisée à l'échelle internationale. Le concept sous-jacent de la mesure de faible revenu après impôt est qu'un ménage a un faible revenu si son revenu est inférieur à la moitié du revenu médian de tous les ménages. Gouvernement du Canada. Statistique Canada. « Le revenu des ménages au Canada : faits saillants du Recensement de 2016 ». Le Quotidien, 13 septembre 2017, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/daily-quotidien/170913/dq170913a-fra.pdf?st=syRj2hy3>.

⁷⁵ Gouvernement du Canada. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. « Observations du CRTC sur le Programme d'innovation du gouvernement du Canada » BC92-91/2016F-PDF, à la page 5. 21 décembre 2016. Accès : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp161221/rp161221.pdf>.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Fondation canadienne pour la revitalisation rurale, Institut du développement rural de l'Université Brandon et Communauté d'apprentissage des politiques rurales. « Connectivité à large bande au Canada rural : Mémoire présenté au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes » à la page 6. 13 décembre 2017. Accès :

Le CRTC a souligné ce qui suit à propos des Canadiens à faible revenu :

[O]n leur demande de plus en plus de recourir aux services gouvernementaux par l'entremise de plateformes numériques, alors que le calcul des prestations d'aide sociale offertes par les gouvernements ne tient pas compte du coût de la connexion à un service à large bande. Ce service devient de plus en plus essentiel pour exécuter des activités de routine en ligne, comme la prise de rendez-vous, l'éducation et l'apprentissage, et la recherche d'emploi.⁷⁸

Dans le budget de 2017, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement quinquennal de 13,2 millions de dollars dans un programme visant à aider les fournisseurs de services à offrir un accès à Internet à faible coût aux familles à faible revenu.⁷⁹

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes a formulé de nombreuses recommandations concernant l'amélioration de l'accès à Internet. Dans sa recommandation que le gouvernement du Canada « tienne compte des questions liées à l'accessibilité du service à large bande, telles que l'accessibilité financière et la littératie numérique dans les régions rurales du pays, dans le cadre des programmes fédéraux », il a non seulement abordé l'obstacle de l'abordabilité, mais également celui de la littératie numérique insuffisante.⁸⁰

Littératie numérique

La littératie numérique est une compétence essentielle pour accéder aux services numériques du gouvernement. Même si un service Internet existe et que l'utilisateur éventuel peut se l'offrir, ainsi qu'un appareil qui se connecte à Internet, il doit savoir comment utiliser l'appareil et naviguer dans le monde en ligne des services numériques. Ces deux éléments de la littératie numérique sont une exigence pour accéder aux services numériques. La compréhension de la langue (français ou anglais) sous-tend toute tentative d'accès à un service gouvernemental au Canada. Pour accéder aux services numériques de l'ARC, il faut aussi savoir lire et écrire, connaître les notions de calcul et avoir des connaissances financières.

Dans le rapport de Prospérité Canada sur la production des déclarations par les Canadiens à faible revenu, ces exigences en matière de littératie ont été désignées

<https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/421/INDU/Brief/BR9335285/br-external/RuralDevelopmentInstitute-9731502-f.pdf>.

⁷⁸ Supra note 75 à la page 10.

⁷⁹ Gouvernement du Canada. « Bâtir une classe moyenne forte : #Budget2017 » F1-23/3F-PDF, à la page 82. 22 mars 2017. Accès : <https://www.budget.gc.ca/2017/docs/plan/budget-2017-fr.pdf>.

⁸⁰ Gouvernement du Canada. Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes. « Connectivité à large bande dans les régions rurales du Canada : Combler le fossé numérique » aux pages 13, 17 et 19. Avril 2018. Accès : <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/421/INDU/Reports/RP9711342/indurp11/indurp11-f.pdf>.

comme étant des problèmes dans les obstacles à la production d'une déclaration : « manque de compréhension de ce qu'il faut faire, » « difficultés à rassembler des documents » et « littératie, numératie et obstacles linguistiques. »⁸¹ Le rapport indique que, même s'il y a eu une diminution de 66 % du nombre de Canadiens qui produisent leur déclaration sur papier entre 2006 et 2016, « certains groupes démographiques peuvent être surreprésentés dans la production sur papier » et la transition vers la production numérique est très difficile pour de nombreuses personnes vulnérables.⁸²

Dans ses observations au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes, le CRTC a désigné le manque de littératie numérique comme un obstacle, indiquant que :

[L]es gouvernements, des Canadiens et des groupes de défense des consommateurs et des Autochtones ont souligné l'importance d'avoir une population qui possède les connaissances et les aptitudes à naviguer dans le monde numérique; ils se sont cependant aussi dits préoccupés par le fait que beaucoup de gens n'ont pas les compétences et les connaissances nécessaires pour bien utiliser les services Internet à large bande.⁸³

Dans le cadre d'un sondage mené par le CRTC, 24 % des répondants ont indiqué le manque de littératie numérique comme raison pour laquelle ils limitent leur utilisation d'Internet.⁸⁴

Même la façon dont l'ARC transmet les renseignements peut constituer un obstacle, compte tenu de la communication accrue de renseignements de façon numérique. Les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.⁸⁵ Pour respecter ce droit, l'ARC doit fournir des renseignements qui ne peuvent pas être mal compris et qui sont pertinents pour le public cible, et ce, par des méthodes et dans des formats facilement accessibles par le public cible. Cela signifie que l'ARC doit maintenir des méthodes de communication traditionnelles. Cela signifie également que l'ARC doit cibler activement les meilleures méthodes de communication avec les populations vulnérables qui n'ont peut-être pas accès (facilement) aux renseignements électroniques. Le rapport de l'ARC intitulé « Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables » reconnaît ce fait et indique que l'ARC doit fournir les renseignements d'une multitude de façons :

[L]'ARC doit envisager une stratégie de communication faisant appel à plusieurs supports, ce qui comprend des modes traditionnels et des modes non traditionnels. L'utilisation de formes traditionnelles de publicité (télévision, journaux), ainsi que d'imprimés et d'affiches dans les lieux publics et les médias sociaux (publicités Facebook, YouTube) était fortement

⁸¹ Supra note 73 à la page 5.

⁸² Ibid. à la page 17.

⁸³ Supra note 75 à la page 10.

⁸⁴ Ibid. à la page 6.

⁸⁵ Supra note 2, article 6.

recommandée, de même que des collaborations avec des organismes communautaires (résidences de personnes âgées, groupes d'aide aux immigrants, etc.) et des renseignements dans les bureaux gouvernementaux offrant des services sociaux ou des services liés à l'emploi.

Pour terminer, les résultats laissent penser qu'il convient de privilégier les messages courts et clairs en langage simple qui insistent sur les avantages de la production d'une déclaration de revenus. Tout message doit également faire comprendre aux particuliers qu'il est financièrement avantageux de produire une déclaration (il y a une possibilité de gain financier personnel).⁸⁶

Dans le budget de 2017, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement quinquennal de 29,5 millions de dollars dans le Programme d'échange en matière de littératie numérique, qui vise à aider les organismes sans but lucratif à réaliser des d'initiatives d'enseignement des compétences numériques, en mettant l'accent sur les populations vulnérables.⁸⁷

Risques d'une mobilisation en faveur des services numériques

Lorsqu'il y a des obstacles à l'accès aux renseignements et aux services de l'ARC et à la production d'une déclaration, il y aura des risques inhérents. Ces risques sont amplifiés pour les personnes vulnérables. Pour de nombreuses personnes, ces obstacles sont directement associés à la numérisation des renseignements et des services de l'ARC. Le principal risque d'une mobilisation en faveur des renseignements et des services numériques est que les gens ne produisent pas de déclaration ou, en raison de problèmes tels que la confusion ou le manque de littératie, produisent une déclaration contenant des renseignements inexacts. Être en mesure de produire une déclaration pour obtenir des prestations est essentiel pour de nombreuses personnes vulnérables du Canada. Le régime fiscal du Canada repose sur l'autodéclaration. Pour que les personnes puissent produire une déclaration avec confiance, l'ARC doit rendre les renseignements facilement accessibles à ceux qu'elle sert, et ce, non seulement d'une façon qui peut être comprise, mais aussi dans un format et un langage qui ne peuvent pas être mal compris.

Les effets immédiats de la non-production d'une déclaration ou de la production d'une déclaration contenant des renseignements inexacts peuvent inclure notamment :

- ne pas recevoir tous les crédits et toutes les déductions auxquels ils ont droit
- ne pas recevoir le remboursement intégral auquel ils ont droit
- ne pas verser le bon montant d'impôt, ce qui donne lieu à des montants dus et à des mesures de recouvrement éventuelles
- ne pas recevoir les prestations auxquelles ils ont droit

⁸⁶ Supra note 46.

⁸⁷ Supra note 79 à la page 81.

Les gens ne savent pas ce qu'ils ne connaissent pas. Les renseignements de l'ARC sont essentiels pour aider les gens, surtout ceux qui se trouvent dans des situations vulnérables, à connaître les prestations auxquelles ils ont droit et la façon d'obtenir ces prestations. Toutefois, l'ARC fournit la plupart de ces renseignements de façon numérique. La recherche de l'ARC intitulée « Barrières associées aux déclarations de revenus chez les populations vulnérables » a permis de conclure que, même lorsque les gens sont au courant des prestations et des services financiers du gouvernement :

[I]l n'y a qu'une compréhension moyenne du lien entre la réception de certaines prestations et la production d'une déclaration de revenus. De fait, ceux qui connaissent le mieux le lien ont déjà vécu une interruption des prestations liée à la non-production d'une déclaration, et ils sont donc maintenant bien sensibilisés à cette réalité. Quoi qu'il en soit, les résultats dans toutes les villes et pour tous les publics cibles laissent penser que la notoriété de l'ensemble complet de prestations auxquelles certaines personnes sont admissibles est faible.⁸⁸

Comme il a été mentionné, l'ARC administre plus de 135 prestations sociales et économiques, incitatifs et autres programmes, ainsi que des déductions et des crédits, pour le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada. Compte tenu de l'étendue de son administration, l'ARC a beaucoup d'interactions avec les populations vulnérables. Par conséquent, les répercussions de la numérisation de l'ARC sont très vastes.

On estime que chaque année, des crédits et des prestations auxquels les personnes ont droit d'une valeur de plus de 1 milliard de dollars ne sont jamais reçus, dont bon nombre ne sont pas demandés par des personnes vulnérables.⁸⁹ Ces prestations pourraient aider à atténuer ou à éliminer des situations vulnérables, comme la pauvreté. De nombreuses personnes comptent sur les prestations et les programmes administrés par l'ARC pour subvenir à leurs propres besoins et à ceux de leur famille. En 2017, 9,5 % de tous les Canadiens vivaient sous le seuil de pauvreté officiel du Canada, mesuré par les mesures de la pauvreté fondées sur un panier de consommation; de ce pourcentage, 9 % étaient âgés de moins de 18 ans.⁹⁰

Deux des principales populations vulnérables au Canada sont les Autochtones et les immigrants. Ces deux populations ont également les taux de fécondité les plus élevés au Canada.⁹¹ La pauvreté au sein de ces deux populations est problématique. Le

⁸⁸ Supra note 46.

⁸⁹ InCommunities. Free tax filing services can help low-income Canadians boost their income, en ligne : <https://www.incommunities.ca/en/news/free-tax-filing-services-can-help-low-income-canadians-boost-their-income/>. Date d'accès : 2020-04-08.

⁹⁰ Gouvernement du Canada. Statistique Canada. Le revenu des Canadiens, 2017. 26 février 2019, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2019013-fra.htm>. Date de modification : 2019-02-26

⁹¹ Gouvernement du Canada. Statistique Canada. Projections de la population selon l'identité autochtone au Canada, 2006 à 2031, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/91-552-x/91-552-x2011001-fra.htm>. Date de modification : 2015-11-30.

gouvernement du Canada et l'ARC ont des publicités et des produits qui ciblent ces populations pour promouvoir la présentation d'une demande d'Allocation canadienne pour enfants (ACE) et d'autres prestations, mais la plupart sont numériques (en ligne, Facebook, YouTube, Twitter, etc.).

La réduction de la pauvreté infantile est ce que le gouvernement du Canada a promu dans les changements qu'il a apportés à l'ACE et les efforts qu'il a déployés pour faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes produisent leur déclaration et demandent l'ACE.⁹² L'ACE est un paiement mensuel non imposable qui aide les familles admissibles à subvenir aux besoins de leurs enfants âgés de moins de 18 ans. Elle fournit actuellement aux familles admissibles jusqu'à 6 639 \$ par enfant (âgé de moins de 6 ans) par année, et jusqu'à 5 602 \$ par enfant (âgé de 6 à 17 ans) par année.⁹³ Pour de nombreuses personnes, ces montants représentent beaucoup d'argent et sont nécessaires pour assumer les coûts de la vie quotidienne.

Voici les montants actuels de certaines prestations et de certains crédits qui peuvent aider les personnes vulnérables et qui dépendent de la production d'une déclaration et du montant du revenu déclaré :

- Prestation pour enfants handicapés d'un montant annuel maximal de 2 832 \$ par enfant si la personne est admissible à l'ACE et que son enfant est admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH).⁹⁴
- CIPH d'un montant annuel maximal de 8 416 \$ par personne à titre de crédit d'impôt non remboursable et d'un montant annuel maximal de 4 909 \$ à titre de supplément pour les personnes âgées de moins de 18 ans.⁹⁵
- Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) d'un montant annuel maximal de 443 \$ par personne célibataire ou

Gouvernement du Canada. Statistique Canada. Croissance démographique : l'accroissement migratoire l'emporte sur l'accroissement naturel, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-630-x/11-630-x2014001-fra.htm#a2>. Date de modification : 2018-05-17.

⁹² Gouvernement du Canada. Ministère des Finances Canada. « Renforcer l'Allocation canadienne pour enfants. » Accès : https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/nouvelles/2017/10/renforcer_l_allocationcanadiennepourenfants0.html.

Gouvernement du Canada. Emploi et Développement social Canada. « Renforcer la classe moyenne en mettant plus d'argent dans les poches des Canadiens : Bonification de l'Allocation canadienne pour enfants prévue en juillet 2019 » [communiqué de presse]. 6 mai 2019. Accès : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/nouvelles/2019/06/renforcer-la-classe-moyenne-en-mettant-plus-dargent-dans-les-poches-des-canadiens.html>.

⁹³ Gouvernement du Canada. Emploi et Développement social Canada. Allocation canadienne pour enfants, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/campagne/allocation-canadienne-enfants.html>. Date de modification : 2020-03-27.

⁹⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Prestation pour enfants handicapés, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/prestation-enfants-handicapes.html>. Date de modification : 2019-06-26.

⁹⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH), en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/segments/deductions-credits-impot-personnes-handicapees/credit-impot-personnes-handicapees.html>. Date de modification : 2020-01-21.

de 580 \$ par personne mariée ou en union de fait, en plus d'un montant maximal de 153 \$ pour chaque enfant âgé de moins de 19 ans.⁹⁶

- Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT), un crédit d'impôt remboursable d'un montant annuel maximal de 1 355 \$ par personne célibataire ou de 2 335 \$ par famille, en plus d'un montant annuel maximal de 700 \$ par adulte célibataire ou par famille à titre de supplément pour invalidité.⁹⁷

Cependant, pour avoir accès à ces prestations, ces crédits, ces programmes, etc., administrés par l'ARC, il faut produire une déclaration, même si l'on n'a aucun revenu ni aucun revenu imposable. Un autre risque en aval de la numérisation des renseignements et des services et de la non-production d'une déclaration ou de la production d'une déclaration contenant des renseignements inexacts est que les gens peuvent continuer de vivre dans la pauvreté ou retourner à la pauvreté.

Par exemple, le montant de l'ACE est fondé sur le revenu familial de l'année précédente, selon ce qui est établi dans la déclaration.⁹⁸ Si une personne a de la difficulté à produire sa déclaration, cela peut avoir des répercussions immédiates sur le revenu familial. Chaque année, les paiements mensuels de l'ACE sont automatiquement rajustés en fonction des renseignements les plus récents sur le revenu familial. Si une personne ne produit pas sa déclaration et se trouve dans une situation où elle pourrait ne pas recevoir de communications de l'ARC à ce sujet, cette dernière pourrait interrompre les paiements de l'ACE. De plus, s'il y avait un changement dans le revenu qui justifierait une augmentation du montant de l'ACE, la personne ne la recevrait pas.

Un autre risque de la numérisation des renseignements et des services est lié à la perception de l'impôt dû ou des paiements en trop par l'ARC. Ces deux situations peuvent survenir lorsqu'une personne ne produit pas de déclaration ou produit une déclaration contenant des renseignements inexacts. Elles peuvent aussi se produire lorsque l'ARC effectue un examen ou une vérification du droit du déclarant à des prestations, à des crédits, à des déductions, etc. et que ce dernier a de la difficulté à fournir les documents requis pour prouver son admissibilité. Dans ces cas, non seulement les prestations, les crédits ou les déductions sont-ils interrompus, mais l'ARC peut déterminer qu'il y a eu un paiement en trop et demander un remboursement. Ces situations peuvent être catastrophiques pour de nombreuses personnes qui comptent sur ces prestations, ces crédits ou ces déductions.

⁹⁶ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Crédit pour la TPS/TVH – Montant que vous pouvez vous attendre à recevoir, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/ctpstvh-montant.html>. Date de modification : 2020-04-03.

⁹⁷ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT) – Montant que vous pouvez vous attendre à recevoir, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/pftr-montant.html>. Date de modification : 2020-01-13.

⁹⁸ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Allocation canadienne pour enfants : Combien vous pourriez recevoir, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/allocation-canadienne-enfants-aperçu/allocation-canadienne-enfants-comment-calculons-nous-votre-ace.html>. Date de modification : 2020-01-27.

Dans le cadre de ses efforts de promotion de la production des déclarations par voie électronique, l'ARC a modifié la façon d'accéder aux formulaires papier et à son guide d'impôt, et ceux-ci sont moins facilement accessibles qu'auparavant. Il y a des personnes dans les populations vulnérables qui choisissent de produire leur déclaration sur papier (p. ex., les aînés et les personnes qui ne sont pas à l'aise d'utiliser les services numériques) et des personnes qui doivent produire leur déclaration sur papier (p. ex., les personnes qui vivent dans une région éloignée sans une connectivité à Internet suffisante).

La production d'une déclaration sur papier entraîne d'autres problèmes. Par exemple, si une personne qui vit dans une région éloignée produit sa déclaration sur papier, il peut y avoir des problèmes avec la rapidité du service postal dans sa région. La norme de service de l'ARC pour le traitement des déclarations produites sur papier (huit semaines) est quatre fois plus longue que celle pour le traitement des déclarations produites par voie électronique (deux semaines).⁹⁹ Une telle différence dans les normes de service crée une injustice immédiate.

Si une personne produit sa déclaration à temps, mais près de la date limite de production du 30 avril, même si l'ARC traite la déclaration dans le respect de la norme de service de huit semaines, la date est très proche des délais de traitement pour le versement des paiements révisés de l'ACE ou du crédit pour la TPS/TVH. L'année de prestations pour les deux est du 1^{er} juillet au 30 juin.¹⁰⁰ En fait, pendant l'examen des retards dans le traitement des déclarations de l'ARC effectué par l'ombudsman des contribuables, l'ARC a indiqué que, compte tenu de ses délais de traitement et de calcul des paiements de prestations et de crédits, elle ne recommande pas la production d'une déclaration sur papier à la date limite de production du 30 avril ou près de cette date si le déclarant compte sur ses paiements de prestations pour assumer les coûts de la vie quotidienne.¹⁰¹ Il y a un risque que l'ARC ne traite pas la déclaration à temps pour calculer avec exactitude la prestation ou le crédit, ce qui peut compromettre l'admissibilité d'un déclarant aux paiements de prestations et de crédits, ainsi que le calcul de ces paiements.¹⁰²

L'accès aux prestations et aux crédits peut être difficile pour de nombreuses personnes vulnérables qui sont laissées de côté en raison de la mobilisation en faveur de la

⁹⁹ L'Agence vise à respecter ces délais 95 % du temps. Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Normes de service à l'ARC, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2019-2020.html>. Date de modification : 2020-04-04.

¹⁰⁰ Supra note 98.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Crédit pour la TPS/TVH, en ligne : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/rc4210/credit-tps-tvh.html#P138_14579. Date de modification : 2019-07-02.

¹⁰¹ Gouvernement du Canada. Bureau de l'ombudsman des contribuables. « Sous la norme : Les retards et le manque de transparence dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers et des demandes de redressement par l'Agence du revenu du Canada » Rv10-18/2020F-PDF, à la page 32. 2020. Accès : https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/special-reports/ARC-PUB-052_OT0%20SystemicReport_T1-FR-5_WEB.pdf.

¹⁰² Ibid. à la page 32.

numérisation. Cette numérisation peut marginaliser davantage des personnes déjà vulnérables. Des mesures de soutien suffisantes doivent être offertes à la population qui n'a pas d'accès numérique ou qui manque de littératie numérique, mais qui a besoin des prestations, des crédits, des services, etc., administrés par l'ARC auxquels elle a droit.

La Charte des droits du contribuable énonce les droits des gens lorsqu'ils interagissent avec l'ARC. Ces droits comprennent les suivants : le droit de recevoir les montants qui leur reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi; le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable; le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns; le droit que l'ARC tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales; et le droit d'être représentés par la personne de votre choix.¹⁰³ La mobilisation en faveur des services et des renseignements numériques de l'ARC pourrait avoir des répercussions négatives sur tous ces droits.

Services numériques de l'ARC

L'ARC a récemment effectué un investissement considérable dans sa gamme de services numériques, y compris ses portails en ligne sécurisés et des initiatives connexes. Plus de 83 % des services de l'ARC sont disponibles en ligne.¹⁰⁴ Les services numériques de l'ARC peuvent être classés dans quatre catégories principales :

- a. les renseignements accessibles en ligne ou par d'autres moyens numériques;
- b. la production d'une déclaration de revenus et de prestations en ligne;
- c. les portails en ligne sécurisés; et
- d. les applications mobiles.

IMPÔTNET et traitement électronique des données (TED)

IMPÔTNET est un service de production de déclarations de revenus électronique qui permet aux déclarants de transmettre leur déclaration directement à l'ARC par Internet et au moyen d'un logiciel homologué pour IMPÔTNET. Les personnes qui sont des travailleurs indépendants ou qui possèdent une entreprise à propriétaire unique peuvent également utiliser ce service.¹⁰⁵ Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2018, 87,6 % des déclarations des particuliers ont été produites en ligne.¹⁰⁶

¹⁰³ Supra note 2, articles 1, 5, 6, 10 et 15, respectivement.

¹⁰⁴ Supra note 31 à la page 1.

¹⁰⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Produire votre déclaration de revenus en ligne : comprendre IMPÔTNET, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/impotnet-apercu.html>. Date de modification : 2020-03-20.

¹⁰⁶ Supra note 3 à la page 5.

Les avantages de la production d'une déclaration en ligne comprennent des délais de traitement plus rapides (le système de l'ARC reçoit immédiatement la déclaration, éliminant ainsi le temps de transport du courrier traditionnel, et la norme de service de l'ARC pour le traitement des déclarations produites par voie électronique est quatre fois plus rapide que celle pour le traitement des déclarations produites sur papier), la confirmation immédiate que l'ARC a reçu la déclaration et l'accès à d'autres services numériques, comme ADC express et Préremplir ma déclaration (voir ci-dessous). L'avantage pour les personnes vulnérables est principalement la rapidité : elles sont moins susceptibles de subir une interruption de leurs prestations, de leurs crédits, de leurs remboursements, etc. et plus susceptibles de les recevoir en temps opportun. Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, 88,6 % des déclarations des particuliers ont été produites de façon numérique.¹⁰⁷

Toutefois, ce n'est pas tout le monde qui peut utiliser IMPÔTNET pour produire sa déclaration. Par exemple, le service ne peut pas être utilisé pour une personne qui est décédée ou qui a fait faillite au cours de l'une des deux années d'imposition précédentes, un émigrant ou un non-résident du Canada, ou une déclaration d'une année antérieure aux quatre dernières années d'imposition (p. ex., en 2020, on ne peut pas utiliser IMPÔTNET pour une déclaration de 2015 ou d'une année antérieure).¹⁰⁸ Les fournisseurs de services de préparation de déclarations de revenus doivent utiliser la transmission électronique des déclarations pour produire une déclaration par voie électronique pour une autre personne.¹⁰⁹

Représenter un client

Pour permettre à quelqu'un d'autre de produire une déclaration en son nom, le déclarant doit autoriser un représentant au moyen des formulaires appropriés de l'ARC.¹¹⁰ Un représentant autorisé peut utiliser le service numérique Représenter un client, ce qui lui permet d'avoir un accès en ligne sécurisé et contrôlé aux renseignements fiscaux des particuliers et des entreprises.¹¹¹

¹⁰⁷ Supra note 31 à la page 1.

¹⁰⁸ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Produire votre déclaration de revenus en ligne : Admissibilité à IMPÔTNET, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/impotnet-apercu/admissibilite.html#other>. Date de modification : 2020-04-07.

¹⁰⁹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. TED pour les déclarants par voie électronique, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-entreprises/declarants-voie-electronique.html>. Date de modification : 2020-02-24.

¹¹⁰ Le formulaire T1010, Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant, doit être rempli et envoyé à l'ARC.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. T1013 Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1013.html>. Date de modification : 2020-02-10.

¹¹¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. À propos de Représenter un client, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/representer-client/a-propos-representer-client.html>. Date de modification : 2015-05-29.

Le principal avantage du service Représenter un client pour les personnes vulnérables est que quelqu'un peut les aider avec leurs affaires relatives à l'impôt sur le revenu et aux prestations, y compris, par exemple, un ami, un membre de la famille, un tuteur légal ou un service de comptabilité ou de préparation de déclarations de revenus. Le particulier peut fournir différents niveaux d'autorisation et, par conséquent, son représentant sera en mesure d'accéder à différents types de renseignements et de faire différents services pour la personne qu'il représente.

Les renseignements qui peuvent être consultés et les services qui peuvent être fournis au moyen du service Représenter un client comprennent les suivants :

- Consulter les feuillets de renseignements fiscaux, les déclarations et les avis de cotisation (ADC) et de nouvelle cotisation
- Modifier une déclaration
- Soumettre des documents
- Consulter et gérer le courrier en ligne
- Mettre à jour l'état civil et les renseignements sur les enfants à la charge d'une personne
- Demander des prestations liées aux enfants
- Examiner des prestations et des crédits
- Consulter les paiements du CIPH, de l'ACE, du crédit pour la TPS/TVH et de programmes provinciaux et territoriaux connexes, le solde du compte et le relevé de compte
- Commencer, mettre à jour ou arrêter un dépôt direct
- Faire des paiements¹¹²

Mon dossier

Mon dossier est l'un des portails en ligne sécurisés de l'ARC. Il permet à un déclarant d'envoyer, de recevoir et de voir des renseignements pour qu'il puisse gérer ses renseignements et ses affaires sur l'impôt sur le revenu et les prestations en ligne.¹¹³ Les renseignements les plus à jour de l'ARC s'affichent dans Mon dossier. Par conséquent, il est possible de consulter des renseignements dans Mon dossier avant la réception du document officiel de l'ARC. Par exemple, si l'ARC établit une nouvelle cotisation à l'égard d'une déclaration, les détails de la nouvelle cotisation sont affichés dans Mon dossier avant la réception de l'avis de nouvelle cotisation par la poste.

Pour les particuliers, Mon dossier est probablement le plus important des services numériques de l'ARC, car c'est au moyen de ce service qu'ils peuvent accéder à de

¹¹² Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Liste des services pour les représentants des particuliers, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/representer-client/liste-services-representants-particuliers.html>. Date de modification : 2019-12-03.

¹¹³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Mon dossier pour les particuliers, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/dossier-particuliers.html>. Date de modification : 2020-05-17.

nombreux autres services numériques de l'ARC. Les services et les renseignements qui se trouvent dans Mon dossier comprennent les suivants :

- Consulter le courrier, les acomptes provisionnels, les feuillets de renseignements, les ADC ou de nouvelle cotisation, le solde du compte et le relevé de compte
- Consulter ou modifier une déclaration
- Configurer le dépôt direct
- Vérifier les paiements de prestations et de crédits et l'existence d'un chèque non encaissé de l'ARC
- Faire des paiements, y compris établir des paiements par prélèvement automatique
- Obtenir un relevé de preuve de revenu
- Demander des versements anticipés de l'ACT, des prestations pour enfants et un allègement des pénalités et des intérêts
- Consulter les paiements du crédit de CIPH, de l'ACE, du crédit pour la TPS/TVH et de programmes provinciaux et territoriaux connexes, le solde du compte et le relevé de compte
- Consulter et mettre à jour l'adresse, les numéros de téléphone et les enfants à charge
- Voir et autoriser un représentant
- Modifier l'état civil
- Demander une décision liée au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi
- Déposer un avis d'opposition, un avis d'appel ou une plainte liée au service
- Recevoir une réponse à une plainte liée au service
- Soumettre une demande de renseignements sur la vérification¹¹⁴

Dans Mon dossier, il est possible d'accéder à Mon dossier Service Canada (d'Emploi et Développement social Canada) sans avoir à ouvrir une session ou à valider de nouveau son identité, élargissant ainsi les services accessibles au moyen de Mon dossier.¹¹⁵

Dans Mon dossier Service Canada, il est possible de consulter et de mettre à jour les renseignements sur l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.¹¹⁶

¹¹⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. À propos de Mon dossier, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/dossier-particuliers/aide-dossier.html>. Date de modification : 2019-02-11.

¹¹⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Lien entre Mon dossier et Mon dossier Service Canada, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/dossier-particuliers/lien-entre-dossier-dossier-service-canada.html>. Date de modification : 2017-11-30.

¹¹⁶ Gouvernement du Canada. Emploi et Développement social Canada. Mon dossier Service Canada, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/mon-dossier.html>. Date de modification : 2020-04-21.

Au moyen du service Une fois suffit, il est possible de fournir les renseignements sur le dépôt direct à l'ARC ou à Emploi et Développement social Canada et de les mettre à jour, et ils seront mis à jour simultanément auprès de l'autre ministère. Ces renseignements peuvent être fournis au moyen de Mon dossier ou de Mon dossier Service Canada, en téléphonant à l'ARC ou à Service Canada, ou en visitant un centre de Service Canada.¹¹⁷

Cependant, les exigences relatives à la création d'un compte dans Mon dossier créent des obstacles potentiels à l'accès à ce service numérique, surtout pour les personnes vulnérables. Pour configurer Mon dossier, une personne doit fournir :

- son numéro d'assurance sociale;
- sa date de naissance;
- son code postal ou son code ZIP actuel; et
- un montant inscrit dans sa déclaration (la ligne demandée variera et pourrait provenir de la déclaration de l'année d'imposition en cours ou de l'année précédente).¹¹⁸

Par conséquent, pour créer un compte dans Mon dossier, il faut déjà avoir produit une déclaration. Mon dossier et tous les services numériques qui dépendent de l'accès à Mon dossier ne sont donc pas accessibles aux nouveaux déclarants, comme les jeunes, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes qui n'ont peut-être jamais produit de déclaration parce qu'ils n'avaient pas de revenu, mais qui produisent une déclaration pour la première fois pour obtenir les prestations auxquelles ils ont droit. La fourniture d'un code postal actuel peut être problématique pour de nombreuses personnes vulnérables, comme celles en situation de logement précaire. En outre, la personne doit connaître le code postal qui figure dans les dossiers de l'ARC. Cela peut être difficile, non seulement pour ceux en situation de logement précaire, mais aussi pour ceux qui, par exemple, ont vécu de nombreux déménagements ou ont des problèmes de mémoire ou de santé mentale.

Préremplir ma déclaration

Le service Préremplir ma déclaration permet aux particuliers et aux représentants autorisés de remplir automatiquement certaines parties d'une déclaration au moyen de renseignements dont l'ARC dispose au moment de la production de la déclaration. Cela peut seulement être fait pour les déclarations de 2016 et des années ultérieures. Pour utiliser le service Préremplir ma déclaration, les individus doivent être inscrits à Mon dossier et les représentants autorisés doivent être inscrits à Représenter un client. Ils doivent aussi utiliser un logiciel de production électronique homologué qui offre le service Préremplir ma déclaration.¹¹⁹ En 2018-2019, le service Préremplir ma

¹¹⁷ Supra note 115.

¹¹⁸ Supra note 114.

¹¹⁹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Préremplir ma déclaration, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/a-propos-preremplir-declaration.html>. Date de modification : 2020-02-06.

déclaration a été utilisé 11 615 727 fois – 24 % au moyen d'IMPÔTNET et 76 % au moyen d'un logiciel de transmission électronique des déclarations.¹²⁰

Voici les feuillets de renseignements fiscaux qui peuvent être consultés au moyen du service Préremplir ma déclaration pour les déclarations de 2016 à 2019 :

- T3, État des revenus de fiducie (répartitions et attributions)
- T4, État de la rémunération payée
- T4A, État du revenu de pension, de retraite, de rente ou d'autres sources
- T4A(OAS), Relevé de la sécurité de la vieillesse
- T4A(P), État des prestations du Régime de pensions du Canada
- T4E, État des prestations d'assurance-emploi et autres prestations
- T4RIF, État du revenu provenant d'un fonds enregistré de revenu de retraite
- T4RSP, État du revenu provenant d'un régime enregistré d'épargne-retraite (REER)
- T5, État des revenus de placements
- T5007, État des prestations
- T5008, Déclaration des opérations sur titres
- RC62, État de la prestation universelle pour la garde d'enfants
- RC210, État de versements anticipés de l'ACT
- Reçu de cotisations REER
- RPAC, Régime de pension agréé collectif
- T2202, Certificat pour frais de scolarité et d'inscription
- T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement
- Allocation pour le loyer¹²¹

Les renseignements suivants peuvent également être consultés au moyen du service Préremplir ma déclaration pour les déclarations de 2019 :

- Plafond de cotisation à un REER
- Montant de remboursement, le solde impayé et le solde remboursable du Régime d'accession à la propriété (RAP)
- Montant de remboursement, le solde impayé et le solde remboursable du Régime d'encouragement à l'éducation permanente
- Pertes autres qu'en capital
- Gains et pertes en capital
- Déductions pour gains en capital
- Montants des reports prospectifs fédéraux des frais de scolarité, du montant relatif aux études et du montant pour manuels
- Montants des reports prospectifs provinciaux des frais de scolarité, du montant relatif aux études et du montant pour manuels¹²²

¹²⁰ Supra note 34 à la page 15.

¹²¹ Supra note 119.

¹²² Ibid.

Le service Préremplir ma déclaration peut ne pas fournir tous les renseignements requis pour remplir la déclaration d'un particulier, car il peut seulement extraire des renseignements dont l'ARC dispose au moment de la production de la déclaration. L'ARC maintient qu'il incombe au déclarant de déclarer son revenu et de s'assurer que tous les renseignements sont exacts avant de lui soumettre sa déclaration.¹²³

Même s'il incombe toujours au déclarant de s'assurer que les renseignements fournis par le service Préremplir ma déclaration sont exacts et d'ajouter tout renseignement que le service ne fournit pas, ce service numérique peut être d'une grande aide pour de nombreuses personnes vulnérables. L'allègement du fardeau de faire le suivi et de conserver des copies de documents et de renseignements fiscaux réduit grandement les défis liés au fait de ne pas avoir d'adresse postale ou d'adresse postale constante, aux problèmes de mémoire et à d'autres handicaps.

Ce service contribue à la réduction du fardeau de la documentation, comme le recommande Prospérité Canada dans son rapport sur les expériences des personnes à faible revenu au Canada.

[traduction] De nombreux participants ont cité le fardeau de la documentation comme étant la partie la plus longue et la plus compliquée du processus de production d'une déclaration. Le gouvernement fédéral a déjà accès à une grande partie des données que l'on demande aux contribuables de fournir au cours de la période de production des déclarations de revenus. Trouver des moyens d'utiliser les données existantes plus efficacement, plutôt que de demander aux contribuables de soumettre des documents papier, de soumettre de nouveau des renseignements qui n'ont pas changé ou de présenter une nouvelle demande de prestations lorsque leur situation n'a pas changé, pourrait éliminer une grande partie du fardeau de la production d'une déclaration. Le service Préremplir ma déclaration de l'ARC représente un progrès à cet égard.¹²⁴

Un membre de la famille qui est un représentant autorisé peut plus facilement aider à produire une déclaration pour un membre de la famille qui a besoin d'aide au moyen du service Préremplir ma déclaration. De plus, les bénévoles du PCBMI¹²⁵ peuvent choisir

¹²³ Ibid.

¹²⁴ Varatharasan, Nirupa, Philippe Raphael et Ayesha Umme-Jihad. « Tax Time Insights: Experiences of people living on low income in Canada » à la page 32. Toronto : Prospérité Canada. 2019. Accès : <http://prospertcanada.org/getattachment/989bdcfd-55d0-42e2-a75b-f55eb66378bf/Tax-time-insights.aspx>.

¹²⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Tenez un comptoir d'impôts gratuit, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-organismes-communautaires.html>. Date de modification : 2020-05-12.

Voir aussi la section « Services non numériques de l'ARC visant à aider les populations vulnérables » ci-dessous.

d'utiliser le service Préremplir ma déclaration lorsqu'ils aident des personnes ayant un revenu modeste et une situation fiscale simple à produire leur déclaration.¹²⁶

Le service Préremplir ma déclaration aide les bénévoles du PCBMI à aider de nombreuses personnes vulnérables. Il leur permet de remplir les déclarations plus rapidement. Les personnes qui utilisent les services des comptoirs du PCBMI ne sont souvent pas au courant de tous les renseignements nécessaires à la production de leur déclaration, n'ont pas accès à ces renseignements ou ont de la difficulté à conserver ces renseignements. Les bénévoles du PCBMI qui ont accès à une grande partie de ces renseignements au moyen du service Préremplir ma déclaration peuvent grandement atténuer ces difficultés. En retour, cela aidera les personnes vulnérables à remplir leur déclaration et à recevoir un remboursement plus rapidement, ainsi qu'à s'assurer qu'elles reçoivent les prestations, les crédits et les déductions auxquels elles ont droit.

ADC express

Lorsqu'un déclarant inscrit aux notifications par courrier électronique, ou son représentant autorisé, produit une déclaration en ligne, il est admissible au service ADC express, qui fournit un ADC directement dans le logiciel d'impôt homologué dès que l'ARC a traité la déclaration.¹²⁷ Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, le service ADC express a été utilisé 653 772 fois.¹²⁸ L'ARC n'enverra pas de copie papier de l'ADC lorsque le service ADC express sera utilisé. Le déclarant recevra plutôt un avis par courriel l'informant qu'il a du courrier en ligne à consulter dans Mon dossier.¹²⁹

L'ADC fournit un sommaire complet de la déclaration ayant fait l'objet d'une cotisation; le remboursement subséquent, le solde nul ou le solde dû; un sommaire de la cotisation fiscale; une explication des changements et d'autres renseignements; et le maximum déductible au titre des REER/RPAC. Il peut aussi contenir des états de compte du RAP et du Régime d'encouragement à l'éducation permanente. Toutefois, il ne tient pas compte de tout paiement envoyé avec la déclaration, car l'ADC est traité plus rapidement que le paiement.¹³⁰

¹²⁶ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. S'inscrire comme bénévole, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/inscrire.html>. Date de modification : 2019-10-25.

¹²⁷ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. ADC express, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/a-propos-express.html>. Date de modification : 2020-04-29.

¹²⁸ Supra note 34 à la page 15.

¹²⁹ Supra note 127.

¹³⁰ Ibid.

Dépôt direct

Avec un compte bancaire canadien, les particuliers peuvent s'inscrire au dépôt direct de tous montants à payer par l'ARC, tels que :

- Remboursements de l'impôt sur le revenu
- Crédit pour la TPS/TVH et les paiements provinciaux et territoriaux associés
- ACE et les paiements provinciaux et territoriaux associés
- ACT
- Paiements en trop d'impôt réputés

L'inscription avec l'ARC peut se faire en ligne via Mon dossier, via l'application mobile MonARC, par téléphone ou auprès d'un certain nombre d'institutions financières.¹³¹

En 2018-2019, 83,6 % des paiements de prestations et de crédits administrés par l'ARC ont été faits par dépôt direct.¹³²

Paiements

En plus de faire des paiements au moyen des services Mon dossier et Représenter un client, il est possible d'utiliser le service en ligne Mon paiement pour faire des paiements directement à l'ARC à l'aide d'une carte de débit Interac, Visa Débit ou MasterCard Débit.¹³³ Il est possible de faire des paiements en ligne par carte de crédit via un fournisseur de tierce partie, PayPal ou Virement Interac.¹³⁴ Les options numériques de paiement peuvent être avantageuses pour les personnes qui peuvent avoir de la difficulté à interagir avec les autres ou à se rendre à un comptoir de Postes Canada ou à une institution financière pour faire des paiements en personne.

Courrier en ligne et avis par courriel

Si une personne a un compte Mon dossier et qu'elle s'est inscrite aux avis par courriel, l'ARC lui enverra un courriel pour l'informer qu'elle a du courrier à consulter dans Mon dossier, que le courrier envoyé par la poste a été retourné à l'ARC, ou que des changements importants sont apportés à son compte Mon dossier, comme un

¹³¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Dépôt direct – Agence du revenu du Canada, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/depot-direct.html>. Date de modification : 2020-05-12.

¹³² Supra note 34 à la page 32.

¹³³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Payer maintenant au moyen du service Mon paiement, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/paiement-gagnez-temps-payez-ligne.html>. Date de modification : 2020-01-07.

¹³⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Payer par carte de crédit, PayPal, ou Virement Interac, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/payer-carte-credit.html>. Date de modification : 2019-06-13.

changement d'adresse, de renseignements bancaires, d'état civil ou de représentant autorisé.¹³⁵

Parmi le courrier que vous pouvez recevoir actuellement par l'intermédiaire de Mon dossier, mentionnons les avis et feuillets de prestations, les rappels d'acomptes provisionnels, les relevés, les lettres d'examen précotisation et d'examen de traitement, ainsi que les ADC et de nouvelle cotisation. De plus, pour certains de ses programmes, l'ARC envoie des lettres pour demander que des renseignements et documents lui soient transmis par Mon dossier.¹³⁶ Si une personne a soumis une demande de renseignements sur la vérification et fourni une adresse courriel sur le formulaire de soumission original, l'ARC enverra un avis par courriel lorsque sa réponse sera prête à être consultée, même si la personne ne s'est pas inscrite aux avis par courriel.¹³⁷

Être en mesure de voir le courrier en ligne peut s'avérer très utile pour les personnes en situation de logement précaire ou dont l'adresse postale est susceptible de changer fréquemment. Grâce au courrier en ligne et aux avis par courriel, une personne peut toujours accéder à ses renseignements et se tenir au courant de sa situation fiscale et de ses prestations. Cela est également utile aux personnes qui ont de la difficulté à éclaircir les questions de vérification de l'identité de l'ARC lorsqu'elles téléphonent à celle-ci pour obtenir des renseignements.

ReTRANSMETTRE

Grâce au service en ligne ReTRANSMETTRE de l'ARC, les particuliers et les fournisseurs du service de TED peuvent envoyer des demandes de redressement des déclarations à l'aide des logiciels homologués d'IMPÔTNET et de la TED. Les particuliers (utilisateurs d'IMPÔTNET) peuvent utiliser le service ReTRANSMETTRE pour envoyer des redressements de déclarations à compter de l'année d'imposition 2016, alors que les fournisseurs du service de TED peuvent envoyer des redressements de déclarations à compter de l'année d'imposition 2015.¹³⁸

¹³⁵Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Avis par courriel de l'ARC – Particuliers, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/courrier-ligne-vous-aide-a-classer-votre-courriel-agence-revenu.html>. Date de modification : 2019-02-11.

¹³⁶ Ibid.

Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Voir le courrier, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/dossier-particuliers/voir-courrier.html>. Date de modification : 2019-02-11.

¹³⁷ Supra note 135.

¹³⁸ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. ReTRANSMETTRE : rajustements en ligne pour les déclarations de revenus et de prestations, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-entreprises/retransmettre-demande-redressement-ligne-declaration-t1-fournisseurs-service.html>. Date de modification : 2019-02-20.

Le service ReTRANSMETTRE permet de modifier les mêmes lignes d'une déclaration, comme le service Modifier ma déclaration dans Mon dossier.¹³⁹ Un avantage à utiliser ReTRANSMETTRE ou Modifier ma déclaration est que les redressements sont effectués beaucoup plus rapidement que si une demande de redressement est envoyée par la poste à l'ARC; le déclarant saura donc plus tôt s'il doit un montant, par exemple. Les normes de service de l'ARC pour le traitement des demandes de redressement sont de deux semaines pour les demandes produites par voie électronique et de huit semaines pour les demandes produites sur papier ou les demandes verbales.¹⁴⁰

L'utilisation de Modifier ma déclaration et de ReTRANSMETTRE comporte un certain nombre de restrictions. Par exemple, Modifier ma déclaration ne peut pas être utilisé pour modifier :

- Une déclaration de revenus qui n'a pas fait l'objet d'une cotisation
- Une déclaration de revenus où neuf nouvelles cotisations existent déjà pour l'année d'imposition en question
- Une déclaration d'une année où une faillite est déclarée ou de l'année précédant la faillite
- Des reports rétrospectifs, comme des pertes en capital ou des pertes autres qu'en capital
- Une déclaration d'un client international ou d'un non-résident (ce qui comprend les résidents réputés du Canada, les nouveaux arrivants au Canada, et les particuliers qui ont quitté le Canada au cours de l'année)
- Le montant de pension fractionné choisi¹⁴¹

Outre les restrictions ci-dessus, le service ReTRANSMETTRE ne peut pas être utilisé pour des actions comme:

- Faire ou modifier un choix
- Présenter une demande de prestations pour enfants et familles ou de CIPH
- Transférer un remboursement à d'autres comptes auprès de l'ARC
- Modifier une déclaration avec une nouvelle cotisation en cours pour la même année d'imposition, ou lorsque la première déclaration du déclarant n'a pas encore fait l'objet d'une cotisation
- Modifier une déclaration pour un déclarant qui a de l'impôt à payer dans plus d'une province ou d'un territoire¹⁴²

¹³⁹ Ibid.

¹⁴⁰ Supra note 99.

¹⁴¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Comment modifier votre déclaration, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/comment-modifier-votre-declaration.html>. Date de modification : 2020-05-11.

¹⁴² Supra note 138.

Soumettre des documents

Les déclarants et leurs représentants peuvent soumettre des documents à l'ARC par voie électronique au moyen du service Soumettre des documents dans Mon dossier ou Représenter un client.¹⁴³ Lorsque les documents sont soumis de cette façon, l'ARC fournit un numéro de confirmation et un numéro de référence à utiliser pour communiquer avec elle.¹⁴⁴

Il y a deux catégories de documents que l'on peut fournir à l'ARC au moyen de Soumettre des documents :

- Documents sollicités : Documents demandés par l'ARC pour lesquels il existe un numéro de cas ou de référence connexe, par exemple, pour étayer une déclaration produite ou une demande de prestations.
- Documents non sollicités : Documents fournis par les déclarants ou leurs représentants, sur une base volontaire, pour lesquels il n'existe pas de numéro de cas ou de référence connexe. Ces documents ne peuvent être soumis que pour certains programmes de l'ARC, dont la liste est fournie dans Soumettre des documents; il faut faire un choix dans la liste avant de soumettre les documents. Par exemple, mentionnons les documents requis à l'appui d'un changement ou redressement apporté à votre déclaration personnelle, à une demande d'ACE ou de CIPH, ou au Régime d'encouragement à l'éducation permanente.

Applications mobiles

L'ARC a plusieurs applications mobiles qui peuvent être utilisées facilement sur les appareils mobiles pour voir certains renseignements, gérer certains services et obtenir des ressources d'aide à la production d'une déclaration. MonARC et mesPrestations ARC en sont deux exemples.

MonARC fournit les services et ressources qui suivent :

- Consulter l'état d'une déclaration et les ADC ou nouvelle cotisation, les montants et les dates des versements de prestations et crédits, les renseignements sur le compte d'épargne libre d'impôt (CELI), le REER et le RAP, ainsi que le courrier de l'ARC
- Consulter et payer le solde du compte
- Mettre à jour l'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse courriel
- Ajouter ou modifier les renseignements du dépôt direct
- Demander un relevé de preuve de revenu
- Consulter ou mettre à jour votre état civil

¹⁴³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Soumettre des documents en ligne, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/soumettre-documents-ligne.html>. Date de modification : 2020-01-30.

¹⁴⁴ Ibid.

- Consulter la liste des enfants à votre charge ou indiquer qu'un enfant n'est plus à votre charge
- Consulter la liste des logiciels homologués par l'ARC, des comptoirs du PCBMI et des organismes de bienfaisance enregistrés
- Calculateur du crédit d'impôt pour don de bienfaisance¹⁴⁵

MesPrestations ARC fournit les services et ressources qui suivent :

- Consulter vos derniers et prochains versements de crédits et de prestations
- Mettre à jour l'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse courriel
- Consulter ou mettre à jour leur état civil
- Consulter la liste des enfants à votre charge ou indiquer qu'un enfant n'est plus à votre charge
- Ajouter ou modifier les renseignements du dépôt direct
- Vérifier l'état d'une demande d'ACE
- Consulter les dates de versement des prestations non personnalisées
- Le calculateur de prestations¹⁴⁶
- Consulter la répartition d'un paiement entre les prestations fédérales et provinciales ou territoriales¹⁴⁷

Robot conversationnel

L'ARC a mis en place un robot conversationnel nommé « Charlie, » lequel consiste en un mécanisme en ligne, pour répondre aux questions générales sur la production de déclarations de revenus. « Charlie fera en sorte qu'il soit plus facile d'obtenir les renseignements dont vous avez besoin pour vous aider à produire votre déclaration de revenus et de prestations! » affirme l'ARC.¹⁴⁸ En théorie, le robot conversationnel pourrait aider les personnes qui ont de la difficulté à naviguer sur Internet. Toutefois, Charlie ne donne que des renseignements généraux qui sont déjà disponibles en ligne. Par conséquent, si une personne navigue suffisamment bien pour accéder au robot conversationnel et savoir quelles questions lui poser, elle est probablement capable d'obtenir des renseignements sur le site Web de l'ARC.

¹⁴⁵ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. À propos des applications mobiles de l'ARC pour les particuliers, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/services-electroniques-particuliers/connecter-a-monarc/a-propos-applications-mobiles-arc-particuliers.html>. Date de modification : 2019-02-11.

¹⁴⁶ Ibid.

¹⁴⁷ Supra note 32 à la page 43.

¹⁴⁸ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Nouveautés pour la période de production des déclarations de revenus de 2020, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux/conseils-fiscaux-2020/declaration-revenus.html>. Date de modification : 2020-02-26.

Avantages des services numériques de l'ARC

Comme il est mentionné ci-dessus, bon nombre des services numériques de l'ARC peuvent aider les personnes vulnérables à gérer leurs renseignements, à produire leur déclaration de revenus, à recevoir des paiements et, de façon générale, à traiter avec l'ARC. Or, les avantages des services numériques supposent qu'une personne a accès à Internet et à un appareil qui y est connecté, en plus de posséder certaines connaissances en informatique (ordinateurs ou autres appareils). Dans son Plan stratégique des opérations numériques de 2018 à 2022, le SCT indique qu'« une récente étude universitaire a révélé que 94 % des sans-abri possèdent un téléphone cellulaire et que, selon les intervenants sociaux, il s'agit d'un moyen essentiel d'accéder aux services. »¹⁴⁹

La meilleure façon de constater la possibilité d'offrir des services numériques pour aider les personnes dans des situations vulnérables consiste peut-être à donner des exemples.

Prenons, par exemple, une personne sans-abri ou en situation de logement précaire. Il est possible qu'elle n'ait pas d'adresse postale et qu'elle ne puisse donc pas recevoir de courrier de l'ARC ou d'autres organisations – aucun feuillet d'impôt exigé pour produire une déclaration, aucun ADC, aucune demande de l'ARC en vue d'obtenir des renseignements supplémentaires requis pour traiter une déclaration et accorder un remboursement, ou traiter une demande de prestations, et aucun chèque de l'ARC. Une personne qui est sans-abri, qui est en situation de logement précaire ou, par exemple, qui fuit une situation dangereuse aura de la difficulté à conserver des copies de ses documents et à faire le suivi des renseignements; il pourrait aussi lui être impossible de conserver ses dossiers. Si elle téléphone à l'ARC, elle aura de la difficulté à répondre aux questions de sécurité afin de valider son identité, car elle doit répondre à des questions qui concernent notamment les montants déclarés sur certaines lignes de sa dernière déclaration et son adresse figurant dans le dossier de l'ARC. Lorsqu'une personne est en situation d'itinérance ou qu'elle doit se déplacer fréquemment, la mise à jour de ses renseignements auprès de l'ARC n'est pas sa priorité absolue. Par conséquent, les renseignements contenus dans les dossiers de l'ARC pourraient ne pas être à jour.

À ces facteurs sont ajoutés ceux que l'ARC a constatés dans son étude sur les expériences des personnes sans-abri et en situation de logement précaire pour ce qui est de la production des déclarations de revenus :

...peur ou stress à l'égard de la situation financière et crainte que la production d'une déclaration donne lieu à une dette; évitement d'une dette existante auprès de l'ARC; perception négative du régime fiscal, de l'ARC ou du gouvernement en général; difficultés à respecter les échéances et à conserver les documents financiers; absence des pièces d'identité requises.

¹⁴⁹ Supra note 11.

Deux facteurs principaux sont ressortis des entrevues : d'abord, certains participants n'avaient pas réalisé qu'ils se privaient des prestations en ne produisant pas de déclarations; deuxièmement, pour certains participants, les préoccupations immédiates de la vie quotidienne sont si urgentes que les tâches nécessitant de la planification et de l'organisation, comme produire une déclaration de revenus, ne sont pas prioritaires.¹⁵⁰

Comment les services numériques de l'ARC peuvent-ils aider quelqu'un? Bon nombre de ces services exigent d'être inscrit à Mon dossier. Ce portail en ligne permet aux gens d'accéder à leurs renseignements sur l'impôt et les prestations, ainsi que de gérer leur situation fiscale et leurs prestations chaque fois qu'ils peuvent accéder à Internet. Même si une personne n'a pas accès à Internet régulièrement, il lui est possible d'y accéder dans de nombreux centres communautaires et bibliothèques, entre autres. Le portail permet également au représentant autorisé de la personne, tel qu'un bénévole du PCBMI, d'accéder aux renseignements de celle-ci. Grâce à ces services numériques, le particulier – ou son représentant autorisé (dépendamment du niveau d'autorité accordé) – peut :

- accéder à son ADC afin qu'il puisse valider son identité lorsqu'il communique avec l'ARC;
- utiliser le service Préremplir ma déclaration pour télécharger automatiquement des renseignements fiscaux que possède l'ARC afin de remplir et de produire sa déclaration;
- demander des prestations;
- soumettre les documents requis pour prouver son admissibilité aux prestations;
- recevoir par courriel des avis de l'ARC au sujet des renseignements dans Mon dossier;
- modifier sa déclaration, faire le suivi de son remboursement, vérifier ses versements de prestations et de crédits, et établir les paiements et le dépôt direct;
- établir ou mettre à jour les renseignements du dépôt direct et d'autres renseignements une seule fois, auprès de l'ARC ou de Service Canada, plutôt que d'avoir à le faire auprès des deux organisations; et
- ouvrir une session dans Mon dossier par l'intermédiaire d'un partenaire de connexion, à l'aide de renseignements bancaires en ligne, ce qui permet d'avoir un mot de passe de moins à retenir.

S'il n'avait pas utilisé ces services numériques de l'ARC, le particulier n'aurait peut-être pas produit sa déclaration de revenus, reçu un remboursement et reçu les prestations et crédits auxquels il a droit. Grâce à ces services numériques et aux fonds supplémentaires qui en résultent, il peut réussir à trouver un logement et à améliorer sa situation.

¹⁵⁰ Supra note 50 aux pages 19 et 20.

L'ARC a mené des recherches sur les expériences des collectivités autochtones en matière de production de déclarations de revenus. L'ARC a trouvé ces renseignements :

Parmi les défis et les difficultés auxquels les peuples autochtones disent se heurter fréquemment au moment de remplir leur déclaration de revenus, on compte le coût de la production d'une déclaration de revenus; une faible connaissance des finances; un accès limité à un ordinateur ou à Internet; un manque d'accès aux services, à des conseils ou à de l'aide dans leur collectivité concernant la production de déclarations de revenus; et la difficulté à réunir les documents requis (c.-à-d. qu'il a été observé que c'est souvent le cas lorsque les couples se séparent et qu'il y a des problèmes relatifs à la garde).¹⁵¹

Le plus grand obstacle à l'accès aux services numériques de l'ARC serait l'accès à Internet en raison, par exemple, de la résidence dans un endroit éloigné ou d'un faible revenu. Si cet obstacle peut être surmonté, les services numériques de l'ARC peuvent fournir de l'aide pour ce qui est du coût de la production d'une déclaration, du manque d'accès aux services et de l'assemblage des documents requis. Produire sa propre déclaration en ligne est moins coûteux que d'utiliser les services d'un préparateur de déclarations de revenus et plus simple que de produire sa déclaration sur papier, surtout si l'on utilise le service Préremplir ma déclaration. Les documents peuvent être récupérés, stockés et soumis au moyen de Mon dossier. Les renseignements en ligne, et maintenant le robot conversationnel, pourraient aider à traiter certaines préoccupations concernant la littératie financière.

Les services numériques pourraient également aider les populations vulnérables à accéder au soutien existant. Grâce au service Préremplir ma déclaration, les bénévoles des comptoirs du PCBMI ont un meilleur accès aux renseignements des déclarants, ce qui augmente grandement la probabilité qu'un plus grand nombre de déclarations soient produites. Souvent, l'accès à un comptoir du PCBMI peut s'avérer problématique pour les personnes qui se trouvent dans des régions éloignées ou qui ont des problèmes pour ce qui est de la mobilité, du transport, des congés ou de la garde des enfants, par exemple. Permettre aux bénévoles du PCBMI d'utiliser les services numériques dans une plus grande mesure, comme la fourniture de services téléphoniques ou en ligne pour aider à produire une déclaration de revenus, aiderait également à combler les lacunes pour les personnes qui ont besoin d'aide pour produire leur déclaration. En raison de la pandémie de COVID-19 et de la fermeture nécessaire des comptoirs du PCBMI, la nécessité de telles options est devenue encore plus évidente.

¹⁵¹ Pour le gouvernement du Canada, Agence du revenu du Canada. « Expériences des collectivités autochtones relativement à la production des déclarations de revenus » ROP 040-16. 1^{er} juin 2017, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires/experiences-autochtones-declarations-revenus.html>. Date de modification : 2017-10-24.

L'authentification ou la vérification de l'identité d'une personne lorsqu'elle communique avec l'ARC est un autre exemple de l'aide que la numérisation peut apporter. Une personne peut accéder à des renseignements généraux sur Internet sans avoir à vérifier son identité et peut appliquer les renseignements généraux à sa situation. Si une personne devait appeler l'ARC pour obtenir des renseignements généraux, elle n'aurait pas non plus à vérifier son identité, mais si elle devait commencer à discuter de sa situation personnelle relativement à ces renseignements, elle devrait vérifier son identité.

Charlie le robot conversationnel est un autre service numérique qui ne nécessite pas la vérification de l'identité. Le robot conversationnel ne fournit pas de renseignements personnalisés, mais est plus interactif qu'une simple lecture de renseignements sur Internet. Il est possible de poser des questions et d'être dirigé vers des renseignements.

Une personne peut également utiliser les services numériques offerts dans Mon dossier ou l'une des applications mobiles pour accéder à ses renseignements personnels au lieu d'appeler l'ARC. Dans de tels cas, elle devra connaître ses renseignements de connexion, mais n'aura pas à répondre aux diverses questions changeantes de l'agent de l'ARC.

Au moyen de Mon dossier ou avec l'aide d'un agent de l'ARC, une personne peut créer un numéro d'identification personnel permettant de vérifier son identité lorsqu'elle communique avec l'ARC par l'intermédiaire de ses lignes téléphoniques de demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations des particuliers.¹⁵² Cela signifie qu'elle n'a qu'à se souvenir de ce numéro, sans avoir à accéder aux renseignements supplémentaires requis pour la méthode traditionnelle de vérification de l'identité ou à s'en souvenir.

La numérisation, comme la reconnaissance vocale ou toute autre reconnaissance biométrique, peut faciliter la vérification de l'identité, et l'ARC envisage de mettre en œuvre cette technologie. Dans son évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de 2017 concernant son programme de demandes de renseignements téléphoniques, l'ARC a noté que :

Le programme, nouveau ou modifié, ou l'activité comprend la mise en œuvre d'une ou de plusieurs des technologies suivantes :

Méthodes d'identification améliorées – cela comprend la technologie biométrique (c.-à-d. la reconnaissance de visage, l'analyse de la démarche, la lecture de l'iris, l'analyse des empreintes digitales, l'empreinte vocale, l'identification par radiofréquence (IRF), etc.) ainsi que la technologie « E-ZPass », les nouvelles cartes d'identité, y compris les cartes à bande magnétique, les « cartes intelligentes » (c.-à-d. des cartes d'identité dans lesquelles on a intégré une antenne ou une plage de contact qui est reliée à

¹⁵² Supra note 148.

un microprocesseur et à une puce de mémoire ou une seulement à une puce de mémoire dotée d'une logique non programmable).¹⁵³

Services non numériques de l'ARC visant à aider les populations vulnérables

Que fait l'ARC pour veiller à ce que les personnes qui n'utilisent pas ses services numériques ne soient pas laissées de côté? Les principales façons de communiquer avec quelqu'un, si ce n'est pas par voie numérique, sont en personne, par écrit ou par téléphone, ainsi que par l'intermédiaire de différents médias plus traditionnels, comme la radio, la télévision et les médias imprimés. L'ARC n'a plus de comptoirs de services en personne, mais elle effectue des activités de visibilité et offre le PCBMI. Elle offre des services téléphoniques et communique avec les déclarants par la poste.

Non seulement il est important que l'ARC continue de fournir des services non numériques, mais elle doit continuellement améliorer ceux-ci. L'ARC doit fournir le même niveau de service aux personnes qui ne peuvent pas, ou qui choisissent de ne pas, utiliser les services numériques ainsi qu'à celles qui les utilisent.

PCBMI

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), ou le Programme des bénévoles au Québec, est l'une des principales méthodes utilisées par l'ARC pour aider les populations vulnérables. L'ARC collabore avec des organismes communautaires qui offrent des comptoirs gratuits de préparation des déclarations pour les personnes, y compris les personnes vulnérables, qui pourraient autrement avoir de la difficulté à produire leur déclaration de revenus. Le PCBMI permet non seulement aux gens de s'acquitter de leurs obligations fiscales, mais aussi d'avoir accès aux crédits et aux prestations du gouvernement conçus pour les soutenir, ou de continuer à les recevoir.¹⁵⁴ Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, les bénévoles du PCBMI ont préparé 835 216 déclarations.¹⁵⁵

Pour être admissible à l'utilisation des services du PCBMI, l'ARC exige que le déclarant ait un revenu modeste et une situation fiscale simple. La définition d'une « situation fiscale simple » de l'ARC peut comprendre un revenu d'intérêts inférieur à 1 000 \$, un

¹⁵³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) – Programme de demandes de renseignements téléphoniques, Direction des services aux contribuables, Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/protection-vos-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee/resume-evaluation-facteurs-relatifs-a-vie-privee-efvp-programme-demandes-renseignements-telephoniques-direction-services-contribuables.html>. Date de modification : 2014-12-05.

¹⁵⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Devenez bénévole et aidez les gens autour de vous à faire leur déclaration de revenus, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/pcbmi-impot-benevole.html>. Date de modification : 2019-08-29.

¹⁵⁵ Achievé avant le 15 mai 2019. Supra note 32 à la page 1.

revenu d'emploi, des pensions, des paiements de pension alimentaire, des bourses d'études, ainsi que des prestations d'invalidité, d'assurance-emploi ou d'aide sociale. Un particulier ne peut pas utiliser les services du PCBMI s'il gagne un revenu provenant d'un travail indépendant, s'il a des dépenses d'emploi, des revenus ou des dépenses d'entreprise ou de location, ou des gains en capital, s'il a déclaré faillite ou s'il produit une déclaration pour une personne décédée.¹⁵⁶

La définition de « revenu modeste » de l'ARC correspond à un seuil de 35 000 \$ pour un particulier, 45 000 \$ pour deux personnes et, pour chaque membre supplémentaire de la famille, à une augmentation de 2 500 \$.¹⁵⁷ L'ARC a indiqué à mon bureau que les organismes et les bénévoles du PCBMI peuvent offrir de produire des déclarations en dehors du cadre des lignes directrices, mais l'ARC n'en fait pas la promotion.

Le PCBMI peut être une excellente façon d'aider les populations vulnérables, y compris celles qui sont touchées par la numérisation des renseignements et des services liés à l'impôt sur le revenu et aux prestations. Le PCBMI pourrait être un outil qui permettrait aux gens de suivre le rythme. Toutefois, malgré les récentes améliorations apportées au programme, il est possible qu'il n'atteigne pas ses objectifs dans son cadre actuel.¹⁵⁸ Bon nombre de comptoirs et de bénévoles du PCBMI ont recours à de nombreux services numériques de l'ARC pour aider les déclarants. Il peut s'agir d'un avantage, comme dans le cas de l'utilisation du service Préremplir ma déclaration (comme il a été discuté). Cela peut également entraîner certaines difficultés. Par exemple, l'ARC exige que, lorsqu'une déclaration est produite en ligne (au moyen d'un logiciel de TED), celle-ci doit lui être transmise dans les 48 heures suivant sa préparation,¹⁵⁹ ce qui peut être prohibitif si un bénévole doit rencontrer un déclarant plus d'une fois au cours du processus de préparation, surtout si cela nécessite plusieurs visites chez un déclarant. Les bénévoles du PCBMI ont indiqué que le processus d'authentification de l'identité de l'ARC est souvent un obstacle à l'accès aux renseignements dont ils ont besoin pour produire des déclarations de revenus.

De nombreux organismes communautaires qui offrent des services du PCBMI sont en difficulté, y compris ceux responsables de la numérisation auprès de l'ARC. Par exemple, la connectivité à Internet n'est pas adéquate. Cela entraîne des problèmes liés à l'obtention de la formation et des renseignements nécessaires, et à la production par voie électronique. S'ils ne peuvent pas produire les déclarations par voie électronique, ils ne peuvent pas utiliser le service Préremplir ma déclaration pour aider

¹⁵⁶ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Faites faire vos impôts à un comptoir d'impôts gratuit, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/besoin-coup-main-remplir-votre-declaration-revenus.html>. Date de modification : 2020-05-12.

¹⁵⁷ Ibid.

¹⁵⁸ Consultez « Tendre la main », Supra note 48.

¹⁵⁹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Rôles et responsabilités des bénévoles, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/donnez-coup-main-particuliers/roles-responsabilites.html>. Date de modification : 2020-03-11.

les déclarants qui n'ont pas obtenu tous leurs feuillets d'impôt. Il y a également des coûts associés à des éléments comme le fait d'avoir un nombre suffisant d'ordinateurs et d'imprimantes, et un accès à Internet; ces coûts peuvent être élevés.

Visibilité

Grâce au Programme de visibilité des prestations de l'ARC, les organismes qui aident les populations vulnérables peuvent demander une visite en personne d'un agent du Programme de visibilité de l'ARC afin de fournir des renseignements à leurs clients sur les prestations et les crédits auxquels ils pourraient avoir droit.¹⁶⁰

En février 2019, l'ARC a ouvert trois nouveaux centres de services du Nord, un dans chacune des capitales territoriales du Canada, afin d'« offrir des services de visibilité en personne et de rendre les renseignements liés aux impôts, à la production de déclarations de revenus et aux prestations plus facilement accessibles. »¹⁶¹ Ce faisant, la ministre du Revenu national a reconnu « que les particuliers et les entreprises des territoires du Canada sont confrontés à des défis uniques. L'Agence est déterminée à les aider à surmonter les obstacles qu'ils rencontrent lorsque vient le temps de produire leurs déclarations de revenus. »¹⁶²

Courrier

L'ARC utilise le courrier comme moyen de communication nécessaire avec les déclarants, mais aussi comme moyen d'éduquer et de joindre les non-déclarants. L'ARC mène des campagnes de sensibilisation par la poste en ciblant les populations qui ne produisent pas de déclaration. Par exemple, l'ARC a envoyé 205 425 lettres d'incitation pour éduquer les gens à la nécessité de produire une déclaration pour obtenir les prestations et les crédits auxquels ils pourraient avoir droit.¹⁶³ En date du 8 février 2019, les bénéficiaires individuels de ces lettres ont produit 25 621 déclarations, ce qui a donné lieu à des remboursements d'impôt équivalant à 13,3 millions de dollars et à des versements de crédits et de prestations équivalant à 19,2 millions de dollars.¹⁶⁴

L'ARC a entrepris un exercice visant à améliorer la qualité de sa correspondance écrite afin qu'elle soit plus facile à comprendre.¹⁶⁵ Toutefois, l'ARC utilise également cette

¹⁶⁰ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Activités de visibilité pour les organisations, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/visibilite.html>. Date de modification : 2020-03-26.

¹⁶¹ Supra note 34 à la page vii.

¹⁶² Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « La ministre Leboutheillier inaugure trois centres de services du Nord de l'Agence du revenu du Canada » [communiqué de presse] 11 février 2019, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2019/02/la-ministre-leboutheillier-inaugure-trois-centres-de-services-du-nord-de-l'agence-du-revenu-du-canada.html>. Date de modification : 2019-02-13.

¹⁶³ Supra note 34 à la page 22 et note 31 à la page 17.

¹⁶⁴ Supra note 34 à la page 31.

¹⁶⁵ Ibid. à la page 10.

correspondance écrite pour encourager le lecteur à utiliser des services en ligne plutôt que de dépendre de services non numériques.¹⁶⁶

Téléphone

Même avec les services numériques de l'ARC, le téléphone reste une méthode essentielle pour communiquer avec celle-ci afin d'obtenir des renseignements et de gérer l'impôt sur le revenu, les prestations et les crédits. Cela est particulièrement le cas pour les populations vulnérables. Les services téléphoniques de l'ARC ont été grandement critiqués en ce qui a trait au manque de service en temps opportun, aux appels interrompus et à la fourniture de renseignements inexacts ou incohérents.¹⁶⁷ L'ARC continue de travailler à améliorer ces services; dans le cadre du budget fédéral de 2018, le gouvernement du Canada a attribué 206 millions de dollars sur cinq ans et 33,6 millions de dollars en financement continu à l'ARC pour améliorer les services téléphoniques, doubler la taille du PCBMI et mettre à jour et moderniser l'infrastructure de la technologie de l'information de l'ARC.¹⁶⁸

L'ARC a indiqué qu'en 2018-2019, elle a modernisé ses systèmes téléphoniques de demandes de renseignements en fournissant des temps d'attente estimatifs, en créant des files d'attente nationales afin de permettre aux appelants de parler au prochain agent disponible, peu importe son emplacement au pays, en examinant les appels enregistrés pour améliorer la qualité et l'exactitude des renseignements fournis, et en ajoutant deux lignes téléphoniques spécialisées, soit une pour les particuliers et l'autre pour les entreprises dans le nord du Canada.¹⁶⁹

Dans son Rapport sur les résultats ministériels de 2018-2019, l'ARC a indiqué que ses agents des demandes de renseignements sur les prestations ont répondu à 2 101 948 appels et que 1 405 293 appels aux lignes de demandes de renseignements sur les prestations ont été traités au moyen de services automatisés; au total, 10 602 275 appels ont été traités par des agents de l'ARC et 6 924 882 appels ont été traités par des services automatisés.¹⁷⁰

¹⁶⁶ Supra note 41 à la page 7.

¹⁶⁷ Par exemple : gouvernement du Canada. Bureau du vérificateur général du Canada. Automne 2017 – Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada, Rapport 2 – Les centres d'appels – Agence du revenu du Canada, en ligne : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201711_02_f_42667.html.

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. « Évaluation du centre d'appels de l'ARC (quatrième édition). » Janvier 2020. Accès : <https://www.cfib-fcei.ca/sites/default/files/2020-01/Evaluation-Centre-Appels-ARC-2020.pdf>.

¹⁶⁸ Gouvernement du Canada. « Égalité et croissance : Une classe moyenne forte » F1-23/3F-PDF. 27 février 2018. Accès : <https://www.budget.gc.ca/2018/docs/plan/budget-2018-fr.pdf>, à la page 214.

Supra note 34 à la page 32.

¹⁶⁹ Supra note 34 aux pages 9 et 10.

¹⁷⁰ Ibid. aux pages 9 et 32.

L'ARC offre un Système électronique de renseignements par téléphone (SERT), qui est un service téléphonique automatisé. Grâce à ce service, les appelants peuvent :

- Demander une pièce de versement personnalisée et une preuve de revenu
- Vérifier leur solde d'impôt à payer et déterminer la date et le montant de leur dernier paiement (Téléremboursement)
- Vérifier le statut de leur déclaration
- Obtenir le montant estimatif de leur remboursement et connaître la date à laquelle ils peuvent s'attendre à recevoir le remboursement
- Obtenir des renseignements personnalisés et généraux sur les prestations, déterminer s'ils sont admissibles à l'ACE et au crédit pour la TPS/TVH, et connaître les dates de réception attendue
- Obtenir des renseignements généraux sur les REER et les CELI
- Vérifier le montant des cotisations à un REER qu'ils peuvent déduire de leur revenu de l'année en cours et leurs droits de cotisation à un CELI pour l'année en cours¹⁷¹

Il est également possible de conclure des ententes de paiement par téléphone, par l'intermédiaire du service de TéléArrangement de l'ARC, et de communiquer avec un agent de l'ARC à son Centre d'appels de la gestion des créances.¹⁷²

Le service Produire ma déclaration est un service téléphonique automatisé que l'ARC a mis en place pour la période de production des déclarations de revenus de 2018 par l'intermédiaire duquel certains déclarants peuvent produire leur déclaration de revenus. Il faut être invité par l'ARC pour utiliser ce service et seules les personnes à faible revenu ou à revenu fixe et dont la situation financière demeure inchangée d'une année à l'autre y sont admissibles.¹⁷³

L'ARC signale qu'une des principales raisons pour lesquelles Produire ma déclaration a été développé était de remédier au manque d'accès aux ordinateurs et à Internet. L'ARC déclare qu'en 2019, elle a invité 4 060 personnes des trois territoires du Canada qui se trouvent dans le nord à utiliser Produire ma déclaration, mais que seulement 1% ont utilisé le service. L'ARC indique également que sur les 542 008 personnes bénéficiant de l'aide sociale qu'elle a invitées à utiliser le Produire ma déclaration, seulement 8% l'ont utilisé. Cette faible adoption témoigne de l'importance de consulter les personnes concernées lorsque des modifications sont apportées aux services fournis, de s'assurer que les personnes appropriées sont consultées et que les bonnes

¹⁷¹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Système électronique de renseignements par téléphone (SERT), en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/systeme-electronique-renseignements-telephone-sert.html>. Date de modification : 2020-02-10.

¹⁷² Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Entente de paiement, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/faire-paiements-particuliers/entente-paiement.html>. Date de modification : 2020-01-21.

¹⁷³ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Produire ma déclaration, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/produire-ma-declaration.html>. Date de modification : 2020-03-20.

questions sont posées, afin que les services fournis répondent aux besoins de ceux qu'ils ciblent.

Formats alternatifs

Sur demande, l'ARC fournit des formulaires, des publications et des correspondances individuelles dans certains formats alternatifs pour les personnes handicapées. Les formats alternatifs sont l'audio numérique (MP3), le texte électronique tel que le logiciel de lecture d'écran pouvant lire les informations à l'individu, en braille et en gros caractères. Ces demandes peuvent être faites en ligne ou par téléphone.¹⁷⁴

Production en format papier

De nombreux Canadiens produisent toujours leur déclaration de revenus en format papier, soit par choix ou par nécessité (p. ex., produire un type de déclaration que l'ARC n'accepte pas par voie électronique, accès insuffisant à Internet ou autres facteurs socioéconomiques). L'ARC a indiqué qu'au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, 11,4 % des déclarations des particuliers ont été produites en format papier.¹⁷⁵

Même si, en 2018, l'ARC a indiqué qu'elle n'avait pas l'intention d'éliminer les déclarations de revenus en format papier, et qu'«[traduction] il s'agit vraiment de ne laisser personne derrière et de s'assurer que tout le monde a accès aux services pour interagir avec nous de façon aussi simple ou directe que possible, »¹⁷⁶ l'obtention d'une déclaration en format papier est maintenant beaucoup plus difficile qu'auparavant.¹⁷⁷ Avant, l'ARC envoyait par la poste les formulaires de déclaration papier et le guide aux particuliers, mais a mis fin à cette pratique. Il était également possible d'obtenir les formulaires de déclaration et le guide aux comptoirs de Postes Canada. Pour la période de production de déclarations de revenus de 2018, l'ARC avait prévu envoyer une copie papier des formulaires et du guide uniquement aux personnes qui avaient produit des déclarations en format papier au cours de l'année d'imposition précédente. J'ai soulevé une question à ce sujet et j'ai recommandé que des copies papier demeurent disponibles.

¹⁷⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Commander des formats substitués pour les personnes handicapées, en ligne :

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/aide-formulaires-publications/a-propos-formats-alternatifs-s-substituts.html>. Date de modification : 2019-04-18

¹⁷⁵ Supra note 34 à la page 1.

¹⁷⁶ Mezzetta, Rudy. « CRA kicks off 2018 tax filing season. » Investment Executive, 19 février 2019, en ligne : <https://www.investmentexecutive.com/news/industry-news/cra-kicks-off-2018-tax-filing-season/>. Date d'accès : 2020-04-08; citation de Gillian Pranke, sous-commissaire adjointe de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service de l'ARC.

¹⁷⁷ Pour obtenir un exemple des difficultés éprouvées, consultez : Martin, David. « Dear CRA: Shut Up And Take My Paper Tax Return. » Huffington Post, 13 février 2019, mis à jour le 15 février 2019, en ligne : https://www.huffingtonpost.ca/david-martin/cra-paper-tax-return_a_23664161/. Date d'accès : 2020-04-08.

L'ARC a modifié son approche prévue et a envoyé par la poste des trousse d'impôt sur le revenu en format papier à 1,7 million de particuliers qui ont produit une déclaration en format papier au cours de l'année d'imposition précédente.¹⁷⁸ Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, l'ARC avait distribué une quantité limitée de trousse d'impôt de 2018 (qui regroupaient les formulaires et le guide) aux comptoirs de Postes Canada et de Service Canada, ainsi qu'aux succursales de la Caisse Populaire Desjardins du Québec.¹⁷⁹

Pour la période de production des déclarations de revenus de 2020, l'ARC a une fois de plus envoyé par la poste la trousse d'impôt sur le revenu de 2019 à 1,7 million de particuliers qui ont produit une déclaration en format papier l'année précédente.¹⁸⁰ Le 25 février 2020, l'ARC a réitéré qu'elle ne souhaite abandonner personne en indiquant « L'Agence, sachant que certains Canadiens préférant la méthode papier n'ont peut-être pas reçu d'exemplaire par la poste, a mis un nombre limité de trousse d'impôt, dans les deux langues officielles, dans certains des locaux de Service Canada partout au pays, » pourtant les copies ne seraient plus disponibles dans les succursales de Postes Canada et de la Caisse Populaire Desjardins.¹⁸¹

De plus, sur sa page Web « Produisez-vous votre déclaration de revenus sur papier? Voici ce que vous devez savoir, » l'ARC a indiqué qu'elle offre une quantité limitée de trousse d'impôt qui peuvent être recueillies en personne dans « certaines succursales de Service Canada des régions rurales et du Nord. »¹⁸² Ces renseignements ont ensuite été supprimés de la page Web, en laissant seulement des renseignements sur la façon de télécharger une copie des formulaires et du guide ou de communiquer avec l'ARC pour demander que la trousse d'impôt sur le revenu soit envoyée par la poste.¹⁸³

Il est possible de commander un maximum de neuf copies papier de la trousse d'impôt sur le revenu et d'autres formulaires, guides et documents en téléphonant à l'ARC ou par l'intermédiaire du site Web de l'ARC.¹⁸⁴ Les bénévoles du PCBMI peuvent obtenir

¹⁷⁸ Supra note 176.

¹⁷⁹ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « L'Agence du revenu du Canada lance la période des impôts de 2019 » [communiqué de presse]. 19 février 2019, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2019/02/lagence-du-revenu-du-canada-lance-la-periode-des-impots-de-2019.html>.

¹⁸⁰ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. « L'Agence du revenu du Canada n'a pas oublié les contribuables qui préfèrent produire leur déclaration sur papier » [déclaration de Frank Vermaeten, sous-commissaire de l'Agence du revenu du Canada]. 25 février 2020, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2020/02/lagence-du-revenu-du-canada-na-pas-oublie-les-contribuables-qui-preferent-produire-leur-declaration-sur-papier.html>.

¹⁸¹ Ibid.

¹⁸² Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Produisez-vous votre déclaration de revenus sur papier? Voici ce que vous devez savoir, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux/conseils-fiscaux-2020/produisez-declaration-revenu-papier-ce-que-devez-savoir.html>. Date de modification : 2020-01-22.

¹⁸³ Ibid.

¹⁸⁴ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Commander des formulaires et des publications : Choisir la quantité à commander, en ligne : https://apps.cra-arc.gc.ca/ebci/cjcf/fpos-scfp/pub/rdr?request_locale=fr_CA. Date de modification : 2020-02-13.

plus de neuf copies papier, même si l'ARC ne leur fournit pas de renseignements à ce sujet.¹⁸⁵

Bien que la plupart des déclarants puissent utiliser les services numériques et être en faveur d'une numérisation en constante évolution, l'ARC doit s'assurer que la minorité, qui peut être susceptible de moins s'exprimer, mais qui est souvent plus vulnérable, reçoive le même niveau de service facilement accessible dans un format non numérique.

Conclusion

Au cours des dernières années, l'ARC a beaucoup investi dans sa gamme de services numériques. Bien que ces améliorations augmentent le niveau de facilité et de convivialité et qu'elles continueront de le faire pour plusieurs personnes dans le cadre de leurs interactions avec l'ARC, l'utilisation de tels services nécessite que les personnes concernées soient en mesure de confirmer leur identité; qu'elles ont accès à des appareils sur lesquels elles peuvent se procurer des logiciels d'impôt homologués, qu'elles possèdent une littératie numérique modérément sophistiquée dans l'une des langues officielles du Canada (anglais et français) et, plus important encore, qu'elles aient un accès fiable à Internet; ou se permettre les services d'un intermédiaire fiscal.

Les droits sont pour tous, pas seulement pour la majorité. En fait, les droits sont plus nécessaires pour les minorités, les personnes vulnérables, les personnes qui ne peuvent pas exprimer leurs opinions, les personnes impuissantes, les personnes invisibles et celles qui ne se font pas entendre. C'est le cas pour les droits des contribuables. Parmi des droits de la Charte des droits du contribuable, les suivants sont particulièrement importants pour les populations vulnérables lorsque l'ARC sera davantage axée sur les services numériques :

- Le droit de recevoir les montants qui lui reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi (article 1).
- 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 que les coûts liés à l'observation soient pris en compte lorsque l'ARC applique les lois fiscales (article 10).
- Le droit d'être représenté par la personne de votre choix (article 15).

L'équité nécessite de tenir compte de l'expérience et des circonstances individuelles à l'égard des services de l'ARC. Le fait de passer au numérique retire l'élément humain et, par conséquent, les circonstances individuelles sont souvent ignorées. Pour citer Nina Olson, ancienne défenseur des droits des contribuables des États-Unis,

¹⁸⁵ Supra note 48 à la page 34.

« [traduction] si vous ne pouvez pas examiner les faits et les circonstances d'un contribuable en particulier, je ne sais pas pourquoi vous travailler dans le domaine de l'administration de l'impôt. »¹⁸⁶

Lorsqu'on aborde les services numériques, on doit avoir en tête qu'ils habilitent les gens, et non qu'ils les marginalisent. En raison des populations vulnérables, il y a une très grande place pour l'habilitation. Les autres populations sont déjà habilitées de nombreuses façons. La création de services numériques qui tiennent compte des populations vulnérables et de l'habilitation de celles-ci permettra également de créer des services qui profitent à d'autres populations.

En tant qu'ombudsman des contribuables, je dirige mon bureau afin d'aider à régler un déséquilibre de pouvoir entre les personnes et l'ARC. Les services numériques peuvent également aider à combler cet écart, ou ils peuvent l'agrandir.

Il est essentiel de consulter les personnes vulnérables et les organismes qui les aident lorsque l'ARC (et le gouvernement en général) conçoit des services numériques. Il est important de revoir ses privilèges et ses idées préconçues lorsqu'on conçoit des services qui doivent répondre aux besoins des personnes vulnérables. Par conséquent, je reconnais que je peux entamer la conversation, mais ni moi ni l'ARC ne pouvons la conclure seuls.

L'ARC doit faire participer à ces discussions des employés qui peuvent s'identifier aux populations vulnérables, mais pas seulement en surface. Il ne s'agit pas de sensibiliser les gens à la façon d'accéder au système et aux services numériques de l'ARC, et à ce que celle-ci fait pour eux. Cela est secondaire et ne peut avoir lieu qu'après que l'ARC ait déterminé les besoins des gens.

Il peut être difficile de communiquer directement avec les personnes vulnérables et en nombre suffisamment élevé pour bien comprendre leurs besoins, selon leur point de vue. L'une des meilleures façons de s'assurer que les services numériques profitent aux populations vulnérables est de collaborer avec les organismes qui les aident. Ils peuvent aider à donner une voix à la personne vulnérable. Tout d'abord, il faut savoir comment rendre les services numériques plus accessibles et conviviaux pour les personnes vulnérables. Assurez-vous de déterminer :

- Les besoins de leurs clients en ce qui a trait aux services numériques et non numériques;
- Les services numériques qui peuvent marginaliser davantage les personnes vulnérables et le contexte dans lequel ils le font;
- Les services numériques qui peuvent aider les personnes vulnérables et le contexte dans lequel ils le font; et
- Comment offrir des services numériques à des populations et à des personnes vulnérables.

¹⁸⁶ Déclaration faite lorsqu'elle était modératrice du groupe d'experts sur [traduction] la bonne gouvernance et recours : droits des contribuables en pratique, lors de [traduction] la quatrième conférence internationale annuelle sur les droits des contribuables.

Deuxièmement, il faut fournir des services numériques ciblés, un accès à Internet et un appui à ces organismes afin qu'ils puissent offrir un meilleur service à leurs clients. Par exemple, la technologie et l'augmentation des services numériques peuvent mieux servir les populations vulnérables lorsque l'ARC utilise des solutions numériques pour les organismes et les bénévoles du PCBMI.

Bien qu'il y ait encore place à l'amélioration, en général, le gouvernement du Canada et l'ARC semblent avoir une bonne approche à l'égard de la prestation de services numériques. Ils cherchent à répondre aux besoins de la majorité et, à tout le moins, semblent tenir compte des besoins des personnes qui n'ont pas facilement accès aux services numériques. Par exemple, mener des recherches et organiser des groupes de discussion avec des personnes provenant de secteurs vulnérables afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes, et établir l'objectif de concevoir les programmes et les services de l'ARC du point de vue des clients de celle-ci. D'autres approches et types de recherches semblables doivent être adoptés, plus particulièrement en ce qui a trait à la prestation de services numériques et non numériques.

L'utilisation de l'expérience client ou de l'expérience utilisateur par l'ARC dans le cadre de l'élaboration de ses services numériques est importante. Toutefois, elle est fondée sur le fait que les personnes ont accès aux services numériques. Les divers problèmes liés à un accès à Internet peu fiable doivent d'abord être réglés auprès des personnes vulnérables afin qu'elles puissent bénéficier des services numériques de l'ARC.

Les objectifs du gouvernement du Canada visant à améliorer la connectivité dans l'ensemble du Canada ne permettront de résoudre qu'une partie du problème. Les facteurs socioéconomiques doivent également être abordés et des solutions novatrices doivent être trouvées, comme le soutien des centres d'accès informatisés gratuits. Il s'agit d'un élément sur lequel tous les ordres de gouvernement devront collaborer afin d'assurer l'accès, surtout dans les régions rurales et éloignées. Dans ces secteurs, les populations petites et très dispersées font en sorte qu'il est moins rentable pour le secteur public d'offrir de tels services Internet, et il est plus difficile pour les organismes communautaires d'établir une base suffisante pour soutenir la prestation de ces services.

Il est nécessaire de faire preuve de souplesse en ce qui a trait aux services numériques, ainsi que d'établir l'ordre de priorité des changements à apporter et à quel moment. Si quelque chose ne fonctionne pas bien, comme un service non convivial ou un service qui ne répond pas aux besoins du public cible, l'ARC doit être en mesure d'apporter des changements rapidement.

À quoi ressemblent les composantes idéales des services numériques? Voici quelques éléments clés :

- Connectivité – connectivité suffisante et fiable pour tous.
- Accès – à la technologie et au matériel informatique requis pour accéder aux services numériques.

- Connaissances – pour tous liées à la façon d'utiliser les services numériques.
- Pouvoir – aucun déséquilibre de pouvoir en raison d'une lacune dans l'un des trois premiers points.
- Choix – la personne n'est pas obligée d'avoir recours aux services numériques et peut tout de même recevoir le même niveau de service que celles qui utilisent les services numériques.
- Axés sur les besoins – les services numériques qui sont représentatifs des besoins de tous et suffisamment flexibles pour répondre à ces besoins.

La mobilisation en faveur des services numériques ne faiblit pas. Une grande partie de la population s'attend à obtenir des services numériques. Les organismes responsables des recettes fiscales doivent non seulement suivre le rythme, mais également être à l'avant-garde de l'innovation en matière de technologies numériques afin d'améliorer leurs services, pour ceux qui en ont le plus besoin. Cela peut sembler évident, mais ce processus ne peut pas avoir lieu au détriment des personnes qui sont déjà vulnérables. Les services numériques peuvent être utilisés pour aider les personnes vulnérables, mais cela doit être un objectif précis en soi. Une connectivité et un accès suffisants sont nécessaires. Il est nécessaire de se tenir au fait des limites de la technologie et de les repousser. Il est nécessaire de déterminer les besoins des gens. Pour s'assurer que les personnes vulnérables puissent exprimer leurs besoins, il est essentiel de collaborer avec les groupes et les organismes dont le mandat consiste à aider et à servir nos populations vulnérables.

Annexe 1 – Charte des droits du contribuable



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

CHARTRE 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 publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous 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.

Engagement envers les petites entreprises

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

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site Web de l'ARC à canada.ca/droits-contribuable

TAXPAYER BILL OF RIGHTS

1. You have the right to receive entitlements and to pay no more and no less than what is required by law.
2. You have the right to service in both official languages.
3. You have the right to privacy and confidentiality.
4. You have the right to a formal review and a subsequent appeal.
5. You have the right to be treated professionally, courteously, and fairly.
6. You have the right to complete, accurate, clear, and timely information.
7. You have the right, unless otherwise provided by law, not to pay income tax amounts in dispute before you have had an impartial review.
8. You have the right to have the law applied consistently.
9. You have the right to lodge a service complaint and to be provided with an explanation of our findings.
10. You have the right to have the costs of compliance taken into account when administering tax legislation.
11. You have the right to expect us to be accountable.
12. You have the right to relief from penalties and interest under tax legislation because of extraordinary circumstances.
13. You have the right to expect us to publish our service standards and report annually.
14. You have the right to expect us to warn you about questionable tax schemes in a timely manner.
15. You have the right to be represented by a person of your choice.
16. You have the right to lodge a service complaint and request a formal review without fear of reprisal.

Commitment to Small Business

1. The Canada Revenue Agency (CRA) is committed to administering the tax system in a way that minimizes the costs of compliance for small businesses.
2. The CRA is committed to working with all governments to streamline service, minimize cost, and reduce the compliance burden.
3. The CRA is committed to providing service offerings that meet the needs of small businesses.
4. The CRA is committed to conducting outreach activities that help small businesses comply with legislation we administer.
5. The CRA is committed to explaining how we conduct our business with small businesses.

For more information, visit the CRA website at canada.ca/taxpayer-rights

Annexe 2 – Glossaire des acronymes

ACE	Allocation canadienne pour enfants
ACT	Allocation canadienne pour les travailleurs
ADC	Avis de cotisation
ARC	Agence du revenu du Canada
CELI	Compte d'épargne libre d'impôt
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
COVID-19	Maladie à coronavirus 2019
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
IRF	Identification par radiofréquence
Mbit/s	Mégabits par seconde
PCBMI	Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
RAP	Régime d'accession à la propriété
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
RPAC	Régime de pension agréé collectif
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SERT	Système électronique de renseignements par téléphone
TED	Traitement électronique des données
TPS	Taxe sur les produits et services
TVH	Taxe de vente harmonisée