



Ombudsman

des contribuables

Rapport annuel 2009–2010



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada 

Bureau de l'ombudsman des contribuables

50, rue O'Connor, bureau 724

Ottawa (Ontario) K1P 6L2

Tél. : 613-946-2310 | Ligne sans frais: 1-866-586-3839

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

© Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2010

N° de cat.: FC1-2010F-PDF

ISBN: 978-1-100-95375-5

Cette publication est également offerte en format électronique à www.droitsdescontribuables.gc.ca
Dans ce rapport, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les femmes et les hommes.

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, en tant que particulier, de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.*
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.*
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.*
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année.*
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.*
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.*

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

Le 6 octobre 2010

L'honorable Keith Ashfield, C.P., député
Ministre du Revenu national
555, avenue Mackenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

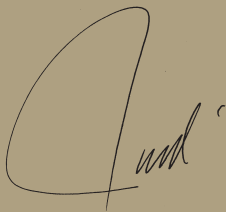
Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je présente, aux fins de dépôt devant chaque chambre du Parlement, le deuxième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Ce rapport donne un aperçu de nos activités et de notre fonctionnement du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. On y souligne les réalisations de notre bureau, alors que nous travaillons afin de faire respecter la Charte des droits du contribuable et nous nous assurons que les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent les services professionnels et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de l'Agence du revenu du Canada.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

L'ombudsman des contribuables,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', is written over a faint, light-colored circular watermark or stamp.

J. Paul Dubé, BA, LL.B, J.D.

Le 6 octobre 2010

Susan J. McArthur, B.A.
Présidente, Conseil de direction de l'ARC
555, avenue Mackenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

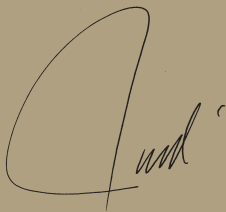
Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je présente le deuxième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Le rapport couvre la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Je suis convaincu que les renseignements contenus dans le présent document vous aideront à exercer votre responsabilité de supervision de l'organisation et de l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Veillez agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

L'ombudsman des contribuables,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', is written over a large, faint, circular watermark or background mark.

J. Paul Dubé, BA, LL.B, J.D.

Mission

Notre mission consiste à améliorer la responsabilisation de l'Agence du revenu du Canada en ce qui concerne le service et le traitement qu'elle offre aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations à l'aide d'examins indépendants et impartiaux des plaintes et des enjeux systémiques et émergents en matière de service.

Vision

Être reconnus pour notre expertise en matière de promotion de l'équité et pour notre valeur ajoutée en ce qui a trait à l'aide que nous apportons à l'Agence du revenu du Canada afin qu'elle offre le plus haut niveau de service.

Principes

Indépendance

- L'ombudsman fonctionne sans lien de dépendance avec l'Agence du revenu du Canada.

Impartialité

- L'ombudsman n'est ni le représentant du contribuable ni le défenseur de l'Agence du revenu du Canada.
- L'ombudsman tient compte de la position et du point de vue du contribuable et de l'Agence du revenu du Canada lorsqu'il examine une plainte ou un enjeu.

Équité

- L'ombudsman agit avec équité et justice.

Confidentialité

- L'ombudsman mène toutes les communications avec les personnes qui lui demandent de l'aide en toute confidentialité et ne divulgue aucune communication confidentielle à moins d'en avoir obtenu l'autorisation.

Message de l'ombudsman

Message de l'ombudsman « Établir des liens »



Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été établi afin de promouvoir les services professionnels et le traitement juste des contribuables qu'offre l'Agence du revenu du Canada (ARC). En tant qu'ombudsman des contribuables, j'ai le plaisir de vous présenter mon deuxième rapport annuel, qui montre que ce bureau relativement nouveau, contribue déjà à l'amélioration des services offerts par l'ARC aux Canadiens et le traitement auquel ces derniers ont droit. Pour y parvenir, mon équipe et moi-même avons aidé des contribuables et l'ARC à régler leurs différends, de même que nous avons fourni une rétroaction constructive à l'ARC concernant la façon d'améliorer la prestation de ses services.

Depuis ma nomination à titre d'ombudsman des contribuables, je m'efforce de faire respecter les droits liés aux services énoncés dans la Charte des droits du

contribuable et de promouvoir une culture de service et d'équité à l'ARC. Les contribuables n'en méritent pas moins. Ma vision pour notre bureau est que nous soyons reconnus pour notre expertise quant à promouvoir l'équité et à aider l'ARC à atteindre son objectif, qui est d'offrir le plus haut niveau de service. Pour concrétiser cette vision nous contribuerons efficacement à la résolution des différends lorsque des contribuables font des plaintes liées au service, de même que nous serons un agent de changement systémique positif.

La première étape de la résolution des différends consiste à faciliter la communication entre les parties concernées et à promouvoir une compréhension mutuelle. À cette fin, je me suis engagé à établir des relations appropriées et productives avec l'ensemble des intervenants, ce qui permettra à notre bureau de remplir son rôle de manière efficace. Je conçois notre travail comme celui d'établir des liens entre les contribuables, l'ARC et nous, de sorte que les plaintes et les différends pourront non seulement être résolus, mais évités à l'avenir. À titre d'ombudsman des contribuables, j'ai un mandat difficile et valorisant, et j'ai la chance de compter sur une équipe de fonctionnaires dévoués qui partage la même vision pour ce bureau et qui fait tous les efforts afin de la concrétiser.

Au début de mon mandat, j'ai identifié trois priorités pour notre bureau : accroître la sensibilisation des Canadiens à l'ombudsman des contribuables et à la charte des droits du contribuable; établir des relations appropriées et productives avec les intervenants privés et l'ARC; garantir un accès rapide aux renseignements de l'ARC dont nous avons besoin. J'ai le plaisir de vous annoncer que nous avons réussi à atteindre ces objectifs.

Mon équipe et moi-même avons consacré beaucoup de temps et d'énergie à informer les Canadiens de leurs

droits à titre de contribuables et de mon rôle en tant que qu'ombudsman des contribuables. Plutôt que d'attendre que les contribuables découvrent ces renseignements par eux-mêmes, nous avons agi de manière proactive dans le cadre de nos efforts de communication. Le résultat est que davantage de Canadiens sont maintenant au fait de leurs droits à titre de contribuables et savent qu'ils ont accès à un ombudsman des contribuables impartial. L'augmentation du nombre de particuliers et d'entreprises de toute taille qui communiquent avec notre bureau en constitue la preuve.

Dans le cadre de notre initiative de visibilité à l'échelle nationale, j'ai prononcé des discours et fait des présentations sur le rôle de notre bureau d'un bout à l'autre du pays. J'ai également organisé des tables rondes avec des fiscalistes, des entrepreneurs, des députés ainsi que des membres de leur personnel. Dans l'ensemble, mon équipe et moi-même avons rencontré des contribuables, des comptables, des représentants d'instituts professionnels, des membres d'associations d'affaires, d'avocats-fiscalistes et d'universitaires de diverses parties du pays, et nous avons entretenue une correspondance avec eux. Cette initiative s'est avérée efficace afin de mieux faire connaître notre bureau grâce aux participants qui ont transmis notre message à leurs membres, clients et électeurs.

En plus de mieux nous faire connaître aux principaux intervenants privés, ces réunions se sont avérées extrêmement informatives et bénéfiques pour nous. Nous avons maintenant une meilleure connaissance des services de l'ARC depuis le point de vue du bénéficiaire grâce aux observations et aux commentaires que nous avons reçus dans le cadre des consultations avec les particuliers et les associations de toute taille. Ces observations et commentaires ont également mené au renvoi de plaintes et nous ont permis de déterminer des enjeux systémiques, en plus de fournir des renseignements

confidentiels supplémentaires sur les enjeux systémiques qui faisaient déjà l'objet d'un examen.

Dans mon premier rapport annuel, je faisais mention des écueils associés à l'établissement d'un nouveau bureau créé dans le but d'examiner les plaintes liées au service relatives à l'ARC. J'ai le plaisir de vous annoncer que l'exercice 2009-2010 a été marqué par une amélioration importante de la relation entre le Bureau de l'ombudsman des contribuables et l'ARC. Les discussions périodiques à tous les niveaux ont contribué à une meilleure compréhension et de l'acceptation du rôle de l'ombudsman par l'ARC. Cette meilleure relation, qui favorise la collaboration tout en respectant notre indépendance, a contribué à un échange de renseignements plus efficace et opportun, ce qui nous a permis d'examiner les plaintes des contribuables et les enjeux systémiques plus efficacement qu'au cours de notre première année de fonctionnement.

Dans le but de promouvoir la compréhension auprès de l'ARC et d'établir le type de relation recherchée avec celle-ci, j'ai entamé au cours de l'année dernière une série de réunions bilatérales avec la commissaire, la commissaire déléguée et les sous-commissaires de l'ARC afin de mieux définir notre relation sans lien de dépendance et de discuter de la façon dont nos organismes respectifs devraient interagir en ce qui concerne les plaintes des contribuables. La façon dont un organisme gouvernemental réagit aux plaintes est un indicateur clé de son engagement envers les services et l'équité. L'ouverture et l'engagement de la haute direction de l'ARC me démontrent qu'elle comprend l'importance de répondre de manière constructive aux plaintes individuelles liées au service et apprécie la rétroaction sur les enjeux systémiques. Il s'agit d'une observation importante puisqu'il est essentiel que la haute direction prenne en charge la promotion d'une culture de service au sein de l'ARC.

Nous avons également visité plusieurs bureaux des services fiscaux et centres fiscaux de l'Agence partout au pays dans le cadre de notre initiative de visibilité et avons été en mesure de parler de la prestation des services avec les gestionnaires et les employés. Les membres du personnel de l'ARC que nous avons rencontrés faisaient preuve d'un dévouement admirable envers leur travail et ont exprimé leur désir de fournir d'excellents services aux contribuables.

Malgré les efforts que déploie l'ARC pour maintenir des normes de service élevées, il y a toujours des contribuables qui estiment qu'elle les traite injustement. Nous avons remarqué que pendant que le personnel de l'ARC assure le traitement de millions d'opérations, la complexité des règles et règlements qu'il doit appliquer a parfois une incidence sur sa capacité à répondre de manière opportune et uniforme.

Un manque de rapidité ou d'uniformité dans les réponses de l'ARC peut souvent mener les contribuables à penser qu'ils sont traités injustement. En fait, l'une des plaintes les plus courantes que reçoit notre bureau est que « ce n'est pas juste ».

Par le dialogue avec l'ARC, nous cherchons à comprendre et à résoudre ces différends de manière efficace et au niveau le moins élevé possible. Bien entendu, notre analyse et notre rétroaction relatives aux plaintes des contribuables conduisent souvent l'ARC à résoudre rapidement le différend, sans qu'il soit nécessaire que notre bureau formule une recommandation officielle. Néanmoins, certains cas complexes ont pris plus de temps à résoudre et nous nous efforçons de parvenir à des solutions réalisables afin d'aider l'ARC à améliorer la prestation de ses services et le traitement des contribuables. Notre intervention efficace a fait une différence dans la vie de nombreux contribuables.

Notre liste d'enjeux systémiques éventuels à étudier continue de s'allonger et mon équipe mène activement

des recherches sur ceux-ci. Nous nous sommes concentrés sur plusieurs secteurs clés qui ont une incidence sur un grand nombre de contribuables. J'espère formuler des recommandations à l'intention du ministre du Revenu national quant aux problèmes liés aux services et à l'équité qui ont une incidence négative sur les Canadiens, qu'il s'agisse des contribuables ou des bénéficiaires de prestations.

La confiance des Canadiens dans le régime fiscal pourrait être moindre s'ils estiment que l'ARC les traite injustement ou arbitrairement. Une moins grande confiance dans le régime peut nuire à la pleine participation et contribue aux différends, aux litiges, à la diminution du niveau d'observation et à une plus grande activité de l'économie clandestine.

Ces problèmes font perdre beaucoup de temps d'énergie et d'argent à l'ARC, au gouvernement fédéral et, en fin de compte, à tous les Canadiens. Si l'ARC offre de meilleurs services et que les contribuables la perçoivent comme un organisme juste, les contribuables auront ainsi plus confiance et le nombre de conflits diminuera. C'est pour cette raison que j'estime que le travail visant à établir des liens entre les intervenants est aussi essentiel.

Pour que le Bureau de l'ombudsman des contribuables puisse réussir, l'ombudsman doit être perçu ni comme le représentant des contribuables ni comme le défenseur de l'ARC, mais plutôt comme un agent bien informé et impartial à qui l'on peut faire confiance pour déceler les problèmes, de travailler en collaboration avec les intervenants et de proposer des solutions réalisables. À cet égard, j'estime que nous sommes sur la bonne voie.

J'espère continuer à établir ce bureau et à renforcer les relations clés; en d'autres mots, établir des liens qui lui permettront d'atteindre son plein potentiel et d'aider à s'assurer que les Canadiens reçoivent le traitement juste et les services professionnels auxquels ils ont le droit de la part de l'ARC.

Table des matières

Au sujet du présent rapport	1
Qu'est-ce qu'un ombudsman?	2
À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables	4
Le mandat de l'ombudsman du contribuable	5
La charte des droits du contribuable	5
Notre organisation	5
Opérations	5
Communications	6
Services d'entreprise	6
Notre deuxième année de fonctionnement	7
Opérations	9
Arrivages	9
Examens individuels	10
Examens systémiques	15
Communications	17
Visibilité	17
Médias	18
Site Web	18
Recherche sur l'opinion publique	18
Service d'entreprise	20
Ressources financières	20
Sommaire des dépenses	20
Ressources humaines	20
Perfectionnement des employés	20
Assurance de la qualité	21
Système de gestion de l'information	21
Comité consultatif de l'ombudsman	22
Membres du Comité	23
Comment communiquer avec nous	25

Au sujet du présent rapport

Le présent rapport est axé sur les activités du Bureau de l'ombudsman des contribuables au cours de sa deuxième année de fonctionnement. Il vous informera du mandat de l'ombudsman des contribuables, de même que de la structure organisationnelle qui permet à l'ombudsman de s'acquitter efficacement de son mandat. En outre, ce rapport présente un aperçu des différentes équipes du Bureau, la façon dont elles collaborent et leur contribution au bon fonctionnement du Bureau.

Définition de contribuable

« contribuable » Toute personne qui, en vertu de la législation fiscale, est redevable d'un impôt ou d'une taxe, peut recevoir une somme à titre de prestation ou reçoit un service fourni par l'Agence du revenu du Canada.

Décret du Conseil - P.C. 2007-0828

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Ombudsman / Dans les pays scandinaves, Personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics (cf. Médiateur [en France] un protecteur du citoyen [au Québec]).

Le Petit Robert

L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui traite des plaintes formulées à l'égard d'une organisation ou d'un organisme, qu'il soit privé ou public. Généralement, ces plaintes se rapportent à des enjeux que l'organisation ou l'organisme n'a pas pu ou n'a pas voulu régler à la satisfaction du plaignant. Puisque les plaintes déposées auprès d'un ombudsman sont de nature confidentielle, il est possible qu'il soit saisi d'enjeux que l'organisation ou l'organisme ignore ou n'est pas motivée à résoudre.

En examinant une plainte de façon impartiale, l'ombudsman détermine si la plainte est valable et en informe les parties concernées. Dans certains cas, les décisions ou les mesures prises par l'organisation seront considérées sans faute. Lorsqu'une plainte est considérée comme valable, l'ombudsman cherche à résoudre le différend au niveau le moins élevé possible. Lorsque cela s'avère nécessaire, l'ombudsman formule des recommandations sur la façon de résoudre la question et d'empêcher qu'elle se produise de nouveau.

En général, lorsqu'un ombudsman formule des recommandations, elles ne sont pas obligatoires. L'ombudsman n'a pas le pouvoir de dire à ceux qui gouvernent ce qu'ils doivent faire. Au lieu de cela, on obtient des résultats lorsque l'ombudsman énonce son jugement quant à savoir si une organisation agit de manière juste et raisonnable ou non. L'efficacité d'un ombudsman repose sur l'utilisation de la persuasion en vue de convaincre l'organisation que les recommandations sont judicieuses, raisonnables et qu'elles devraient être mises en œuvre.

La persuasion morale s'exerce par la discussion, la médiation et, au besoin, la publicité. Le pouvoir de présenter un rapport est la sanction ultime de l'ombudsman. Dévoiler un problème en publiant un rapport public permet à l'ombudsman de susciter un débat public et un mouvement en faveur des recommandations.

À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables

À propos du Bureau de l'ombudsman des contribuables

Le mandat de l'ombudsman des contribuables

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été créé à l'appui des priorités gouvernementales, soit renforcer les institutions démocratiques, accroître la transparence et assurer un traitement équitable pour tous les Canadiens.

Pour s'acquitter de son mandat, l'ombudsman des contribuables examine les plaintes liées au service de l'ARC, informe les Canadiens de leurs droits à titre de contribuables, fait la promotion de l'observation de la Charte des droits du contribuable ainsi que détermine et examine les enjeux systémiques et émergents liés aux questions en matière de service. Lorsque l'on conclut que la plainte est valable ou indique un problème systémique qui pourrait avoir une incidence négative sur les intervenants, l'ombudsman formule habituellement des recommandations pour régler le problème en vue d'empêcher que ce problème se produise de nouveau.

La Charte des droits du contribuable

La Charte des droits du contribuable consiste en un ensemble de quinze droits, dont huit sont des droits liés au service selon lesquels les contribuables ont le droit entre autre, d'être servis de façon professionnelle et équitable par l'ARC. L'objet de la Charte des droits du contribuable est de faire en sorte qu'il soit plus facile pour les contribuables de comprendre ce à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils traitent avec l'ARC et, dans le cas des employés de l'ARC, de comprendre les attentes que les contribuables place en eux. L'ombudsman des contribuables soutient les huit droits liés au service relèvent de l'ombudsman des contribuables.

Notre organisation

En date du 31 mars 2010, le Bureau de l'ombudsman des contribuables employait 28 personnes. Ce qui suit présente un aperçu des différentes équipes du Bureau, de la façon dont elles collaborent et de leur contribution au bon fonctionnement du Bureau.

Opérations

La Division des opérations est constituée de trois unités:

Arrivages

L'Unité des arrivages est le premier point de contact pour les contribuables. Les agents de cette unité représentent le personnel de première ligne qui effectue le traitement initial des questions, des demandes de renseignements et des plaintes que nous recevons. Ils déterminent si une question, une demande de renseignements ou une plainte relève de notre mandat. Pour celles qui relèvent effectivement de notre mandat, un agent de l'Unité des arrivages est en mesure d'ouvrir un dossier du plaignant et d'entamer le processus d'examen. Pour les questions, demandes de renseignements ou plaintes qui ne relèvent pas du mandat de l'ombudsman, les agents sont en mesure de répondre aux questions et, dans bien des cas, ils agissent à titre de personnes-ressources pour les contribuables en écoutant leurs préoccupations, et en leur proposant diverses possibilités et une orientation. Les agents sont en mesure d'aider les contribuables à communiquer avec le ministère ou l'organisme adéquat, s'il y a lieu.



Présentation de l'ombudsman des contribuables au Certified General Accountants' Association of Alberta Annual Conference à Edmonton, Alberta

Examens individuels

Lorsque l'Unité des arrivages a déterminé que la plainte d'un contribuable relève du mandat de l'ombudsman, un dossier est ouvert, puis transféré à l'Unité des examens individuels. Les agents de cette unité sont responsables de l'examen des plaintes de manière plus détaillée. Ils obtiennent des renseignements, évaluent les plaintes, recommandent des solutions et procèdent à des renvois, au besoin. Si un sujet de plaintes en particulier semble récurrent, l'Unité des examens individuels informe l'Unité des examens systémiques des problèmes décelés.

Examens systémiques

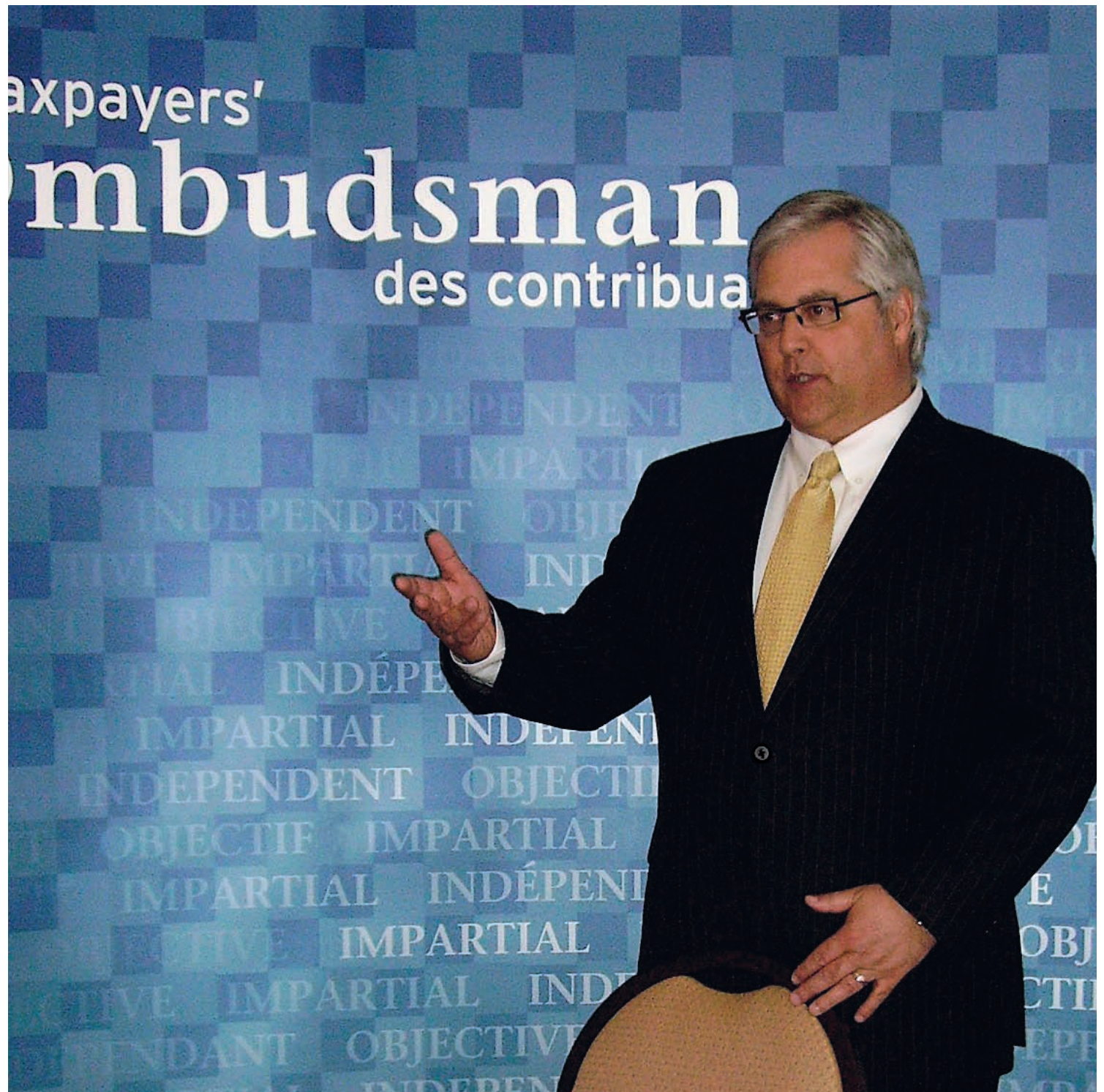
L'Unité des examens systémiques traite les tendances émergentes et les enjeux systémiques en matière de service. Ils sont chargés d'effectuer des recherches sur les enjeux systémiques qui peuvent éventuellement avoir une incidence négative sur un segment important des contribuables et/ou des bénéficiaires de prestations, d'examiner ces enjeux et de trouver des solutions à leur égard.

Communications

L'Unité des communications est chargée de communiquer les activités et les résultats de l'ombudsman des contribuables et de son bureau aux intervenants externes. Leurs fonctions principales comprennent les initiatives de visibilité, les conférences, les séances d'information, les relations avec les médias et la gestion du site Web.

Services d'entreprise

L'Unité des services d'entreprise est responsable des activités de comptabilité et de la gouvernance du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Leurs activités principales comprennent la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la gestion de l'information, la technologie de l'information et l'assurance de la qualité. L'Unité des services d'entreprise s'assure également que le Bureau de l'ombudsman des contribuables adhère aux politiques liées au développement durable, aux langues officielles, à l'équité en matière d'emploi ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail.



Le résultat de nos activités de visibilité est que davantage de Canadiens sont maintenant au fait de leurs droits à titre de contribuables et savent qu'ils ont accès à un ombudsman des contribuables impartial.

J. Paul Dubé

Notre deuxième année de fonctionnement

Notre deuxième année de fonctionnement

Opérations

Arrivages

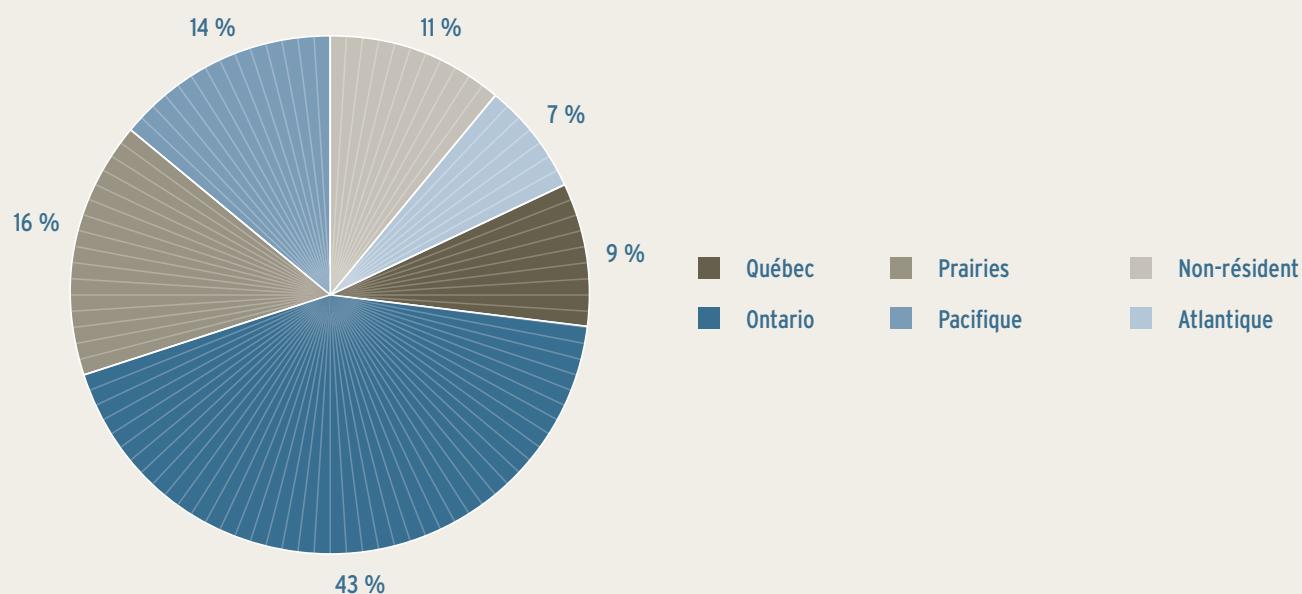
L'Unité des arrivages effectue le tri des demandes de renseignements téléphoniques et des demandes écrites que notre bureau a reçues des contribuables. Les agents de cette unité peuvent aider les contribuables à résoudre leurs questions en leur offrant des renseignements ou en leur expliquant leurs droits. Certaines demandes de renseignements peuvent être renvoyées à l'ARC ou à un autre ministère ou agence aux fins de résolution, si le cas convient. Si un agent ne peut pas résoudre une question au téléphone, nous pouvons demander au contribuable de déposer sa plainte par écrit aux fins d'un examen approfondi. La plainte est ensuite transférée à l'Unité des examens individuels.

Au cours de la période allant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, l'Unité des arrivages du Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu 5 330 demandes de renseignements téléphoniques des contribuables ou de leurs représentants, comparativement à 4 853 au cours de l'année précédente. Ce chiffre représente une augmentation d'environ 10% du volume des demandes de renseignements téléphoniques comparativement à notre première année de fonctionnement.

En outre, de nombreux contribuables communiquent avec nous parce qu'ils ne parviennent pas à joindre la section adéquate de l'ARC ou qu'ils ont de la difficulté à comprendre ce que l'ARC leur demande. Dans de tels cas, nous demandons à l'ARC d'indiquer le bureau adéquat et de communiquer avec le contribuable.

L'Unité des arrivages a ouvert 1 190 dossiers en vue d'un examen plus approfondi par l'Unité des examens individuels ou l'Unité des examens systémiques.

Dossiers examinés - Ventilation par région



Examens individuels

Dès que l'on transfère la plainte de l'Unité des arrivages à l'Unité des examens individuels, un agent entreprend un examen plus approfondi. L'agent s'assure qu'il dispose de tous les faits pertinents, tant de la part du contribuable que de l'ARC, dans la mesure où ces faits sont liés à la plainte particulière. Les agents de l'Unité des examens individuels s'efforcent de résoudre les plaintes liées au service au niveau le moins élevé possible et aussi rapidement que possible. À l'occasion, nous n'avons qu'à informer l'ARC d'une plainte liée au service pour qu'elle résolve.

Pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, nous avons au départ 84 dossiers en inventaire et nous avons examiné 1 218 dossiers en tout. Nous avons fermé 1 013 dossiers à la suite d'une évaluation préliminaire et avons procédé ensuite à une enquête exhaustive dans 205 cas. Les dossiers fermés après l'évaluation préliminaire comprennent les renvois obligatoires au programme Plaintes liées au service de

l'ARC et à d'autres secteurs à l'ARC, les renvois à d'autres ministères et organismes; et les dossiers qui exigent un examen plus approfondi afin de déterminer s'ils relèvent du mandat de l'ombudsman.

Le mandat de l'ombudsman des contribuables consiste à aider les contribuables de différentes façons. Nous aidons les contribuables en leur expliquant notre mandat de même que ce que nous pouvons examiner ou non, notamment que nous pouvons examiner les questions liées au service et à l'équité. Si une plainte ne relève pas de notre mandat, nous mettons les contribuables en relation avec d'autres organismes gouvernementaux lorsque cela s'avère approprié. En tant que bureau de dernier recours, nous renvoyons fréquemment les plaignants à l'ARC aux fins de résolution de problèmes avant d'ouvrir un dossier. Nous effectuons un suivi de ces renvois. Si un contribuable n'est pas satisfait de la réponse de l'ARC, nous ouvrons un dossier et effectuons un examen approfondi et impartial.

Résultat de l'évaluation ou de l'examen	Nombre de dossiers
Plainte qui ne relève pas de notre mandat (évaluation préliminaire)	291
Dossiers résolus en facilitant un accès aux mécanismes de redressement	722
Renvoi du plaignant au programme Plaintes liées au service de l'ARC	575
Renvoi du plaignant à différents secteurs de programme de l'ARC	106
Renvoi du plaignant à d'autres organismes gouvernementaux	41
Dossiers résolus ou fermés en procédant à un examen	205
Plainte qui ne relève pas de notre mandat (examen complet)	35
Plainte résolue en faveur de l'ARC	81
Plainte résolue en faveur du contribuable avant l'émission d'une recommandation officielle à l'ARC	83
Plainte fondée - recommandation officielle émise à l'endroit de l'ARC	6
Total	1 218

Exemples de nos examens individuels

Une réponse rapide – Difficultés financières

Un contribuable nous a téléphoné une semaine avant Noël et prétendait éprouver des difficultés financières parce que l'ARC avait gelé son compte bancaire et que ses traitements faisaient l'objet d'une saisie-arrêt. Même si le contribuable reconnaissait que les mesures de l'ARC concernaient sa dette fiscale antérieure, il soutenait l'avoir réglée en totalité. En fait, il soutenait avoir reçu un remboursement de l'ARC depuis le paiement de sa dette, remboursement qu'il n'aurait pas reçu si sa dette fiscale était demeurée impayée. Selon les renseignements présentés par le contribuable, nous avons demandé à l'ARC de communiquer avec le contribuable dans les plus brefs délais afin de discuter de cette situation. L'ARC a communiqué avec le contribuable le 23 décembre 2009 et a procédé de manière à s'assurer que le compte bancaire de celui-ci avait été libéré. Elle a également communiqué avec l'employeur du contribuable afin de s'assurer que la saisie-arrêt avait été levée. L'ARC a remboursé une somme de 1 500 \$ au contribuable le jour suivant et a éventuellement remboursé des fonds supplémentaires qui avaient par erreur fait l'objet d'une saisie-arrêt à même les traitements du contribuable.

Un second coup d'œil – Difficultés financières

Un contribuable a communiqué avec nous pour demander de l'aide dans ces démarches auprès de l'ARC. Il prétendait être un sans-abri et être obligé d'emprunter de l'argent afin de subvenir à ses besoins quotidiens. Ses remboursements d'impôt sur le revenu et ses prestations étaient appliqués à une dette impayée auprès du gouvernement. Soutenant qu'il éprouvait des difficultés financières, le contribuable avait demandé à l'ARC de libérer ses fonds et de réduire le montant du paiement mensuel de sa dette. L'ARC a

examiné la situation du contribuable, elle a déterminé qu'il n'avait aucune difficulté financière, puis elle a rejeté sa demande. Par la suite, le contribuable s'est rendu compte qu'il avait omis de fournir des détails au sujet d'autres dettes qui auraient pu faire une différence dans la décision originale de l'ARC. Le contribuable soutenait que l'ARC n'avait pas pu lui fournir des renseignements clairs quant à la façon de demander un deuxième examen de sa situation. Nous avons donc facilité la communication entre le contribuable et l'ARC. Cela a mené l'ARC à examiner les nouveaux renseignements présentés par le contribuable et à déterminer que ce dernier éprouvait effectivement des difficultés financières. En conséquence, l'ARC a accepté de libérer les fonds du contribuable et a négocié une réduction de son paiement mensuel.

Remboursement d'impôt non reçu

Une mère seule dont la principale source de revenus correspond à ses prestations d'invalidité était impatiente de recevoir la somme d'argent supplémentaire que devait représenter son remboursement d'impôt. Au lieu de recevoir un remboursement de l'ARC, la femme a reçu un avis de nouvelle cotisation pour sa déclaration de revenus de 2007. Selon cet avis, elle avait une dette fiscale supplémentaire de 315 \$. Apparemment, l'ARC croyait que la femme avait reçu le paiement d'une pension alimentaire considérable au cours de cette année d'imposition. La contribuable a également reçu un avis de l'ARC lui indiquant qu'elle avait reçu un paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) parce que son revenu aurait augmenté du montant de la pension alimentaire. Par conséquent, l'ARC appliquait le remboursement anticipé à la dette impayée de la contribuable pour 2007. Cette dernière a communiqué avec l'ARC afin de l'informer que la pension



De gauche à droite : Monsieur Janic Godin, animateur de l'émission *Le Réveil* et Monsieur J. Paul Dubé, ombudsman des contribuables

alimentaire correspondait en réalité à un arriéré de paiement que son ancien conjoint ne lui avait jamais versé. Comme la pension alimentaire avait servi à effectuer un remboursement du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, la contribuable avait demandé un redressement de sa déclaration. Elle soutenait que l'ARC lui avait indiqué d'obtenir une lettre du Bureau des obligations familiales qui confirmait sa situation. L'ARC a par la suite rejeté la demande de redressement en indiquant que les pensions alimentaires n'étaient pas déductibles. Cependant, la contribuable ne tentait pas de demander une déduction, mais bien de prouver à l'ARC qu'elle n'avait jamais reçu la pension alimentaire. Soutenant qu'elle éprouvait des difficultés financières et qu'elle avait reçu des renseignements vagues de l'ARC, la contribuable a communiqué avec nous pour obtenir de l'aide. Nous avons facilité une discussion constructive entre la contribuable et l'ARC. L'ARC a entrepris d'expliquer à la contribuable les documents nécessaires pour faire approuver sa demande de redressement. Comme la contribuable ne croyait pas

pouvoir pas obtenir les documents nécessaires du Bureau des obligations familiales, l'ARC a communiqué avec le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario pour le compte de la contribuable afin de demander une lettre qui appuierait le fait voulant que la contribuable n'ait pas reçu la pension alimentaire. L'ARC a procédé au redressement de la déclaration de revenus de la contribuable et a révisé son droit relatif à la PFCE en fonction des modifications apportées à ses revenus. En outre, l'ARC a pris l'initiative de corriger la même erreur dans la déclaration de revenus de 2008 de la contribuable.

Un obstacle linguistique entraîne la perte de prestations

Une femme, son époux et leurs sept enfants ont déménagé du Québec en Alberta. L'époux de la femme l'a quittée peu de temps après leur arrivée en Alberta. La femme doit désormais compter sur la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour subvenir à ses besoins et à ceux de ses enfants. Cette prestataire de la PFCE a vu ses prestations être suspendues lorsqu'elle a omis de fournir les documents que l'ARC lui demandait afin de s'assurer de son droit à la prestation. La prestataire avait de la difficulté à communiquer en anglais et elle ne semblait pas être en mesure d'obtenir de l'aide en français où elle vivait. Grâce à l'aide communautaire, elle s'est adressée à nous pour obtenir de l'aide. Nous avons facilité la communication avec l'ARC dans la langue privilégiée par la contribuable afin de discuter de la situation. En conséquence, l'ARC a examiné la situation, a confirmé le droit de la contribuable à la PFCE et a réinstauré le paiement des prestations, de même que des arriérés.

Aider les Canadiens à obtenir des réponses

Nous avons reçu une lettre d'un contribuable qui prétendait ne pas être en mesure d'obtenir une explication auprès de l'ARC quant à savoir où étaient appliqués les paiements de sa dette fiscale. Il a informé le Bureau de l'ombudsman des contribuables qu'il avait passé un temps considérable au téléphone avec l'ARC, uniquement pour être redirigé vers d'autres secteurs où, selon lui, personne n'a pu répondre à ses questions. Le contribuable a reconnu avoir été très fâché contre le personnel de l'ARC par le passé et qu'il ne lui faisait plus confiance pour obtenir une réponse adéquate. Nous avons demandé des renseignements à l'ARC au sujet de la nature de la dette du contribuable et des paiements que ce dernier avait faits, ainsi que des recours dont il disposait. L'ARC a communiqué avec le représentant du contribuable et a traité toutes les demandes de renseignements effectuées, en plus de nous fournir un rapport détaillé qui traitait de toutes les questions du contribuable. Dans le cadre d'un suivi, nous avons discuté des constatations de l'ARC directement avec le contribuable et l'avons rassuré quant au fait que l'ARC avait confirmé que tous les paiements qu'il avait faits avaient été dûment appliqués à son compte. Nous nous sommes assurés que toutes les préoccupations du contribuable étaient traitées et qu'elles étaient bien comprises.

Aider les fiscalistes

Un cabinet national d'experts-comptables a communiqué avec notre bureau en demandant que nous l'aidions à obtenir des renseignements auprès de l'ARC. Le cabinet était en pleine préparation des feuillets T4 de plusieurs de ses clients et devait confirmer les retenues à la source que ses clients avaient versées à l'ARC. L'ARC exige de tous les représentants de contribuables qu'ils aient signé un formulaire de consentement du contribuable avant qu'elle puisse leur communiquer des renseignements.

Le cabinet avait envoyé une télécopie du formulaire de consentement longtemps avant la date limite, à plusieurs reprises et à différents agents de l'ARC partout au pays, mais ses demandes n'étaient toujours pas traitées par l'ARC. La date limite pour l'envoi des feuillets T4 remplis à l'ARC était le 1^{er} mars. Nous avons été en mesure d'aider à faciliter la communication entre l'ARC et le cabinet, ce qui a permis à celui-ci de transmettre les feuillets T4 remplis pour ses nombreux clients concernés.

Annulation des intérêts

Une contribuable a produit sa déclaration de revenus de 2008 qui, selon elle, déclarait ses revenus avec exactitude. Lorsque l'ARC a traité la déclaration, on s'est rendu compte que le montant indiqué au titre du Régime d'accession à la propriété (RAP) avait été déclaré à la mauvaise ligne. Lorsque les revenus ont été corrigés à la ligne adéquate par l'ARC, cela a accidentellement donné lieu à un remboursement plus important que prévu, à la contribuable. L'ARC s'est aperçue de son erreur et a émis un avis de nouvelle cotisation afin de récupérer le remboursement excédentaire. On facturait à la contribuable des intérêts sur le remboursement excédentaire qu'elle avait reçu en raison de l'erreur de l'ARC. La contribuable estimait qu'on ne devait pas lui facturer des intérêts, puisque l'ARC avait modifié les montants indiqués dans la déclaration de manière erronée. Elle avait de la difficulté à expliquer son point de vue à l'ARC et à comprendre ce qui s'était produit. Nous avons facilité la communication entre la contribuable et l'ARC. En conséquence, l'ARC a procédé à un nouvel examen du dossier de la contribuable afin de lui expliquer ce qui s'était produit. L'ARC a corrigé l'erreur qui s'était produite au niveau du RAP et, par la suite, a annulé les intérêts qu'elle lui avait imposés au moyen des dispositions d'allègement pour les contribuables.

Examens systémiques

Un enjeu systémique est un enjeu qui peut éventuellement se reproduire et donner lieu à des plaintes. Il peut englober les gens de même que les procédures, les méthodes de travail et les systèmes informatiques utilisés par l'ARC pour réaliser ses activités. Nos examens nous permettent de déterminer si un enjeu relatif au service ou à l'équité a, ou peut avoir, une incidence négative sur les contribuables et s'il doit être traité comme un problème systémique à résoudre. Nous étudions de manière très complète ces enjeux dans le but de formuler des recommandations réalisables en vue de corriger le problème. L'ombudsman fait ses recommandations directement au ministre du Revenu national.

L'ombudsman des contribuables indiquait dans son premier rapport annuel, que ce bureau mènerait des enquêtes sur plusieurs enjeux systémiques au cours de l'année à venir. Ces enjeux comprenaient, sans toutefois s'y limiter, la prestation fiscale canadienne pour enfants, l'attribution des paiements et la politique de l'ARC sur l'accès aux documents de travail des professionnels. Au cours de l'exercice visé, nous avons enquêté sur un grand nombre de ces enjeux systémiques et d'autres. Nous prévoyons commencer à publier des rapports spéciaux expliquant en détail nos constatations et nos recommandations à la fin de 2010. Dans certains cas, l'ARC a déjà répondu à nos demandes de renseignements et à nos observations en apportant des changements aux procédures.

Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)

Nous avons, à l'origine, entrepris un examen systémique en réponse aux nombreuses difficultés éprouvées par les contribuables relativement au processus de la PFCE. Notre examen était axé sur les problèmes que les contribuables éprouvaient lorsque leurs paiements de la PFCE étaient suspendus, de même que ceux occasionnés en raison du rejet des preuves documentaires de leur situation familiale. Depuis que nous avons décelé cet enjeu systémique, nous avons eu des discussions avec nos homologues à l'ARC, de même qu'avec le personnel du Bureau de l'ancien ministre du Revenu national, l'honorable Jean-Pierre Blackburn. Le 12 mai 2009, M. Blackburn a annoncé que l'ARC avait simplifié le processus permettant aux prestataires de la PFCE de confirmer leur situation familiale. Ces modifications, qui répondent aux préoccupations au centre de notre examen, comprenaient la diminution et la clarification des exigences documentaires pour les demandeurs, ce qui simplifiait et raccourcissait les lettres que ces derniers recevaient, en plus de leur fournir le nom d'une personne-ressource à l'ARC dans chaque lettre.

Nous continuerons de surveiller l'effet des modifications que l'ARC a apportées afin de nous assurer que celles-ci permettront de résoudre les problèmes et les plaintes dont les contribuables nous ont fait part.

Attribution des paiements

Nous avons reçu des plaintes des contribuables qui avaient effectué le versement de paiements à l'ARC. Selon ces plaintes, l'ARC n'avait pas respecté les instructions relatives à leurs paiements (que ce soit sous la forme d'une pièce de versement ou d'une autre instruction écrite) et avait appliqué les paiements effectués aux mauvais comptes ou aux mauvaises périodes de paiement. Cette pratique occasionnait des ennuis aux contribuables; on indiquait à certains d'entre eux que leurs comptes étaient en souffrance et qu'ils faisaient l'objet de procédures de recouvrement.

Dès le début de notre examen systémique, l'ARC a également reconnu que cet enjeu la préoccupait et qu'elle œuvrait en vue d'accroître l'exactitude de l'attribution des paiements. Au début de l'année d'opération 2009-2010, 74 % de tous les paiements traités à l'ARC étaient automatisés, éliminant ainsi la nécessité de procéder à une saisie manuelle et contribuant à diminuer le nombre d'erreurs. De plus, la fonction « Mon paiement » a été mise en œuvre en octobre 2009, ce qui permet aux contribuables d'effectuer leur paiement à l'ARC en ligne selon les comptes, mois ou années qu'ils indiquent. Ce service électronique devrait également contribuer à faire augmenter le nombre de paiements automatisés et permettra de diminuer le nombre d'erreurs.

Dans le cadre de l'examen de la question relative à l'attribution, il nous est paru de plus en plus clair que ce problème n'était que la pointe de l'iceberg particulièrement dans le cas des contribuables appartenant au segment des petites et moyennes entreprises (PME) – les sociétés dont la fourchette de revenus varie entre 1 et 25 millions de dollars. L'examen de cet enjeu fait désormais partie de notre plus grand examen systémique des PME.

Nous sommes encouragés par le fait que l'ARC a pris l'initiative en ce qui a trait aux problèmes relatifs à l'attribution des paiements et continuera d'examiner cet enjeu dans le cadre d'un plus grand examen systémique englobant les autres enjeux liés aux PME.

Politique de l'ARC sur l'accès des comptables ou des vérificateurs aux documents de travail

Nous avons examiné le caractère opportun et l'exactitude des communications de l'ARC en ce qui a trait à sa politique concernant l'accès des comptables ou des vérificateurs aux documents de travail. Un processus consultatif visant à élaborer un énoncé de politique clair a commencé il y a plusieurs années entre l'ARC et des tiers professionnels.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes quant au temps qu'il aura fallu à l'ARC afin d'élaborer et de communiquer cette politique aux fiscalistes.

En juin 2009, l'ARC annonçait qu'elle publierait la politique au plus tard à la fin de ce mois et la mettrait à la disposition de tous sur son site Web dans quelques semaines; il ne manquait qu'une dernière révision et la traduction de la politique. L'ARC a publié sa déclaration en juin 2010 après avoir traité des changements supplémentaires exigés par des tiers.

Communications

S'assurer que les contribuables comprennent les services offerts par le Bureau de l'ombudsman des contribuables, de même que leurs possibilités de recours pour des plaintes concernant le service professionnel ou le traitement équitable de l'ARC constitue un objectif essentiel pour l'Unité des communications. L'établissement et le maintien de relations efficaces avec nos intervenants représentent toujours une priorité absolue. Tout au long de l'année, nous nous sommes efforcés de réaliser nos objectifs par différents moyens, y compris des initiatives de visibilité, des communications électroniques et un sondage de l'opinion publique. Le fait d'avoir concentré nos efforts sur la communication nous a permis de joindre des millions de personnes et d'interagir directement avec des milliers d'entre elles.

Visibilité

Visibilité s'entend de la participation d'une organisation à la collectivité. Au cours de l'année, nous avons organisé de nombreuses activités de visibilité, y compris une campagne nationale de sensibilisation, des présentations à l'occasion de conférences de fiscalistes, des séances d'information adressée aux députés, une initiative d'aide communautaire et des articles et des entrevues avec les médias. Pour nos intervenants, ces activités ont donné lieu à un grand nombre de possibilités de communiquer leurs expériences personnelles, de même que celles de leurs clients, de leurs électeurs ou de leurs membres. Les commentaires que nous avons reçus des participants au cours des activités de visibilité représentent une précieuse ressource pour les agents de l'Unité des examens systémiques afin de les aider à reconnaître les tendances et les enjeux systémiques qui préoccupent le public.

Sensibilisation à l'échelle nationale

Au cours de l'année, l'ombudsman des contribuables a visité Vancouver, Victoria, Jasper, Banff, Calgary, Windsor, Toronto, Montréal, Shawinigan et Halifax. Ces déplacements ont permis à l'ombudsman de rencontrer un grand nombre d'intervenants et de discuter de différents sujets d'intérêts, en plus de faire la promotion de son rôle et de son mandat. Il est intéressant de souligner les différents sujets apportés par les régions et de constater combien d'entre eux étaient perçus comme problématiques dans un secteur, et non dans l'autre.

Présentations à l'occasion de conférences de fiscalistes

L'ombudsman a accepté 15 invitations à titre de conférencier à l'occasion de conférences de fiscalistes. Plus de 900 fiscalistes au Canada ont ainsi pu mieux comprendre le rôle et le mandat de l'ombudsman des contribuables, ce qui leur permet ensuite d'offrir de meilleurs services. Un autre avantage des présentations est qu'un grand nombre de ces groupes ont fait la promotion des services de l'ombudsman des contribuables dans leurs bulletins d'information et leurs sites Web.

Séances d'information

Les Canadiens se fient à leur député pour obtenir de l'aide afin de résoudre leurs problèmes avec les organismes du gouvernement fédéral, y compris l'ARC. Dans le cadre d'un effort continu afin d'aider les représentants élus à aider leurs électeurs qui éprouvent des problèmes liés au service avec l'ARC, l'ombudsman a fait des présentations aux députés ou aux membres de leur personnel dans chacune des villes visitées dans le cadre de tournées de visibilité. Ces présentations ont permis d'expliquer le mandat de l'ombudsman et de montrer

de quelle façon notre bureau pouvait les aider à servir leurs électeurs. Nous avons également tenu une séance d'information à l'attention des députés sur la Colline du Parlement. Les députés étaient heureux de constater que notre bureau soit accessible à tous les contribuables et que ces derniers disposaient d'un endroit vers lequel se tourner lorsqu'ils estiment que leurs droits en matière de service n'ont pas été respectés.

Initiative d'aide communautaire

Les organismes d'aide communautaire se soucient de répondre aux besoins changeants des Canadiens. La réussite des programmes dépend des personnes et des représentants des organismes partout au Canada qui aident les personnes dans leurs collectivités.

Nous avons communiqué avec plusieurs de ces organismes afin d'afficher les publications de notre bureau dans l'espoir de joindre les Canadiens qui, autrement, n'ont pas la possibilité de recevoir de l'information au sujet de notre bureau. Nous avons été en mesure de joindre environ 275 organismes et d'y distribuer plus de 3 750 publications. Nous avons été encouragés par la réponse positive relativement à cette initiative. Nous poursuivrons ce type d'activités de visibilité au cours de la prochaine année dans l'espoir d'y faire participer d'autres organismes.

Médias

La couverture médiatique (les articles de presse, les entrevues télévisées et les billets dans des blogues) fait mieux connaître le rôle et le mandat de l'ombudsman des contribuables. La couverture médiatique de nos activités de visibilité a joué un rôle important dans le cadre des efforts de notre bureau en vue de joindre les contribuables partout au pays. Au cours de l'année, l'ombudsman des contribuables et le Bureau ont été mentionnés environ 90 fois dans les médias.

Site Web

Nous nous assurons que notre site Web est convivial, informatif et aussi à jour que possible pour les Canadiens. En 2009-2010, notre site Web a reçu 79 973 visites.

Recherche sur l'opinion publique

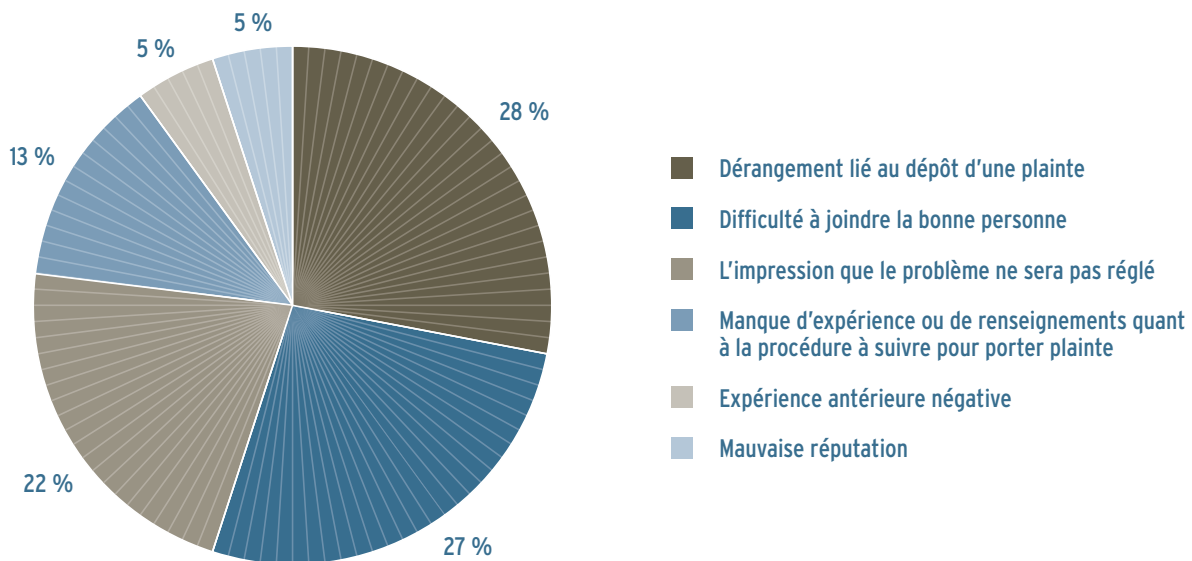
Nous communiquons avec les Canadiens afin de promouvoir les droits en matière de service compris dans la Charte des droits du contribuable et de mieux faire connaître le rôle et le mandat de l'ombudsman des contribuables. Nous consultons également les Canadiens afin de recueillir autant de renseignements que possible pour obtenir leur point de vue en ce qui a trait au service offert par l'ARC.

Nous avons mandaté la société de recherche-sondage Ipsos Reid afin de mener un sondage téléphonique pour déterminer et évaluer les obstacles auxquels font face les Canadiens qui déposent des plaintes. Le sondage a également fourni des renseignements utiles qui nous permettront de mettre au point nos initiatives de communication éventuelles. Les constatations du sondage complet, dont le rapport est intitulé *Connaissance et points de vue des Canadiens sur le processus de plaintes liées au service de l'ARC*, sont disponibles à Bibliothèque et Archives Canada (POR 013-09), conformément aux exigences de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

Il était intéressant de constater que les répondants convenant qu'il est difficile de déposer une plainte auprès du gouvernement du Canada en ce qui concerne un enjeu ou un problème en matière fiscale citent les raisons suivantes : le dérangement lié au dépôt d'une plainte (28 %); la difficulté de joindre la bonne personne (27 %); l'impression que le problème ne sera pas réglé (22 %) (Consultez figure 1). Il semble indiquer qu'il existe un autre élément dissuasif chez les Canadiens qui déposent une plainte, car plus de deux Canadiens sur cinq (42 %) croient que le gouvernement du Canada accorde une plus grande attention à la déclaration de revenus d'une personne si cette dernière a déposée une plainte par le passé.

Nous avons été heureux de constater que les résultats du sondage indiquaient que la plupart des Canadiens (87 %) estiment que l'ombudsman des contribuables les traiterait de manière équitable s'ils devaient déposer une plainte auprès de ce dernier au sujet d'un service offert par l'ARC. En plus d'avoir des attentes très élevées en matière d'équité envers l'ombudsman des contribuables, une vaste majorité de Canadiens (83 %) s'attendent à ce que l'ombudsman des contribuables s'avère utile en vue de les aider à résoudre un enjeu ou un problème en matière de service lié à l'ARC.

Figure 1 : Raisons pour lesquelles les Canadiens ne portent pas plainte au sujet des enjeux fiscaux



Service d'entreprise

Ressources financières

En 2009-2010, le ministre du Revenu national a approuvé un budget de 2,774 millions de dollars pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables. Les dépenses réelles se sont chiffrées à 2,396 millions de dollars, dont 1,919 million de dollars étaient liés aux salaires.

Sommaire des dépenses

Du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010	(000 \$)
Salaires	1 919
Formation et éducation	53
Services professionnels	119
Services de technologie de l'information	68
Déplacements	52
Équipement de bureau	94
Impression et édition	6
Télécommunications	31
Dépenses de bureau	54
Dépenses annuelles de fonctionnement	2 396 \$

Ressources humaines

L'une des principales priorités dans le cadre de la mise sur pied d'un bureau efficace et indépendant a été de s'assurer que celui-ci était doté d'un personnel compétent et motivé. Afin de nous conformer aux priorités du gouvernement du Canada, nous avons concentré nos efforts sur la planification intégrée des ressources opérationnelles et humaines ainsi que sur le perfectionnement des employés.

Notre bureau a adopté un système de gestion des ressources humaines axée sur les compétences. Ce système nous offre des moyens pour intégrer les

programmes de ressources humaines afin de sélectionner, d'évaluer et de promouvoir nos employés en fonction des compétences qui soutiennent notre succès. Il nous permet également de planifier de façon proactive nos besoins en ressources humaines, tant à court qu'à long terme, et d'établir des programmes qui soutiennent nos employés en vue d'améliorer ou d'acquérir les compétences nécessaires à notre succès. Le fait d'avoir les bonnes personnes, aux bons endroits et aux bons moments nous permet d'améliorer notre rendement organisationnel et la satisfaction de nos employés.

Le principe lié à l'utilisation des compétences permet d'établir la même définition et la même description d'une compétence dans l'ensemble de l'organisme, entraînant ainsi l'uniformité dans la description des comportements nécessaires en vue de réussir dans un emploi ou un rôle donné, et dans le cadre de la mise en œuvre des programmes des ressources humaines.

Perfectionnement des employés

Nous avons consacré beaucoup de temps et de ressources à recruter le personnel le plus compétent possible. Il est essentiel que les employés disposent des outils nécessaires à l'exécution de leur rôle. Nous nous sommes assurés que les employés reçoivent une formation appropriée et en temps opportun afin d'accroître leurs connaissances et leurs compétences. Le personnel de l'Unité des arrivages a participé à un cours d'une journée, intitulé « Gestion du comportement d'un plaignant difficile », afin d'apprendre des stratégies générales (et certaines techniques précises) qu'il peut mettre en pratique afin d'empêcher ou de gérer la conduite déraisonnable de plaignants. De plus, tout le personnel a suivi le cours « Ombudsman 101 », d'une durée de 2 jours et demi. Ce cours était axé sur la gestion des plaignants et des organismes en insistant sur les principes de confidentialité, de neutralité, d'indépendance et du caractère officieux.



De gauche à droite : Monsieur J. Paul Dubé, Ombudsman des contribuables, Madame Karen Keilty, FCA, présidente du Institute of Chartered Accountants of British Columbia et Monsieur Richard Rees, FCA, président-directeur général du Institute of Chartered Accountants of British Columbia.

Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité est définie comme « l'examen continu de la qualité de produits et de services livrés en fonction de normes établies ». Reconnaissant la nécessité de compter sur un programme d'assurance de la qualité, nous avons mis sur pied un programme qui satisfait aux critères de qualité appropriés qui ont été établis et communiqués au personnel. Les résultats de nos activités d'assurance de la qualité nous permettront d'évaluer l'uniformité de nos services aux Canadiens, d'analyser les tendances et de déceler les lacunes au niveau de la qualité.

Système de gestion de l'information

Le Système de suivi des cas est un outil essentiel qui nous permet de gérer le nombre de cas, depuis l'arrivage initial jusqu'à la fermeture des cas individuels. Il offre également à la direction une base de renseignements exhaustifs qui lui permettront de reconnaître les tendances émergentes, les statistiques et les enjeux systémiques éventuels. Seuls les membres du personnel de l'ombudsman ont accès au système, ce qui nous offre un moyen sécuritaire d'assurer la protection des renseignements personnels des contribuables qui s'adressent à nous pour obtenir de l'aide.

Comité consultatif de l'ombudsman

Comité consultatif de l'ombudsman

L'un des moyens les plus efficaces de connaître les tendances dans la relation entre les contribuables et l'ARC est de consulter les personnes qui ont une connaissance de première main de cette relation. À cette fin, le Comité consultatif de l'ombudsman a été mis sur pied. Ce comité offre de manière continue et en temps opportun des conseils à l'ombudsman en l'aidant à déterminer les intervenants ou segments de population qui pourraient éventuellement bénéficier d'une approche mieux adaptée en matière de visibilité.

Le Comité consultatif est constitué de bénévoles sélectionnés par l'ombudsman pour un mandat d'une durée de deux ans. Les membres de ce comité ont été sélectionnés parmi les membres de différents groupes de professionnels et d'intervenants en raison de leur capacité à aider à reconnaître les enjeux systémiques émergents et à fournir des conseils stratégiques à ce sujet, et de leur capacité à fournir de la rétroaction au sujet des stratégies opérationnelles et de communication.

La première réunion du Comité consultatif a eu lieu en mars 2010, et l'intention première consiste à tenir des réunions trimestrielles.

Membres du Comité

Paul Bertrand

*Responsable de l'équipe nationale pour l'Est du Canada
Ernst & Young*

M. Bertrand dirige l'équipe spécialisée dans la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) pour l'Est du Canada en ce qui a trait à la planification, à l'observation, et à l'aide à la défense concernant les programmes fédéraux et provinciaux d'incitatifs fiscaux et non fiscaux pour un éventail d'entreprises émergentes et établies. M. Bertrand possède 34 années

d'expérience dans différents rôles des domaines financier et fiscal, y compris 10 années dans les industries aérospatiale et de la défense. La première fois où M. Bertrand a eu affaire aux crédits d'impôts pour la RS&DE remonte à 1985, alors qu'il était directeur financier chez Prior Data Sciences. M. Bertrand a dirigé un cabinet de comptables agréés à Ottawa de 1988 à 1998, où il a aidé des sociétés œuvrant dans différentes industries avec des questions en matière de finances et de fiscalité. M. Bertrand est entré au service d'Ernst & Young en 1998 et s'est consacré entièrement au domaine de la RS&DE depuis.

Peter Bruno

*Vice-président des Opérations
H&R Block Canada, Inc.*

M. Bruno est le vice-président des Opérations pour H&R Block Canada, Inc. et est responsable de tous les bureaux d'impôt que la société détient au Canada.

M. Bruno a commencé sa carrière chez H&R Block en 1985. Il a occupé différents postes, y compris ceux de collaborateur, directeur de franchise, directeur de district, directeur régional et vice-président adjoint, avant d'assumer ses responsabilités actuelles. M. Bruno possède un diplôme en administration des affaires avec une spécialisation en comptabilité du Northern Alberta Institute of Technology, à Edmonton (Alberta). Il a également suivi des cours en gestion à l'Institute of Management Studies, de même qu'obtenu un certificat en simulation de leadership.

Paul Harquail

*Avocat-procureur
Associé
Stewart McKelvey Stirling Scales*

M. Harquail est associé et avocat de droit civil qui exerce dans des domaines variés, notamment: le droit

fiscal, les actions intentées en matière de défense des assurances et d'environnement, et le droit maritime général. M. Harquail s'est présenté devant toutes les instances du Nouveau-Brunswick, de même qu'en première et deuxième instances devant la Cour canadienne de l'impôt. M. Harquail a agi à titre d'avocat dans le cadre de plusieurs affaires de nature à établir un précédent devant la Cour canadienne de l'impôt et il représente des clients dans les affaires relatives aux lois en matière d'environnement, de transport et de fiscalité. En 2008, M. Harquail a été reçu à titre d'associé du Chartered Institute of Arbitrators (CIARB) de Londres (Angleterre) après avoir suivi une formation officielle à titre d'arbitre. Depuis 2009, M. Harquail a été reconnu comme l'un des meilleurs avocats en droit maritime au Nouveau-Brunswick par le répertoire juridique *Best lawyers in Canada*.

Paul Osborne

*Propriétaire unique
Shadowridge Consulting*

M. Osborne est un fournisseur indépendant de services d'expert-conseil en matière fiscale et de gestion. M. Osborne est également le vice-président du conseil de direction de Quinte United Immigrant Service, un organisme sans but lucratif qui aide les nouveaux arrivants dans la région du Centre-Est de l'Ontario et qui offre des services de traduction et d'interprétation à l'ensemble des collectivités. Il participe activement aux activités quotidiennes de l'organisme.

M. Osborne a obtenu un baccalauréat en sciences politiques de l'Université McMaster en 1973 et, par la suite, il a reçu sa classification à titre de vérificateur (AU) fédéral en 1977. M. Osborne a pris sa retraite à titre de cadre supérieur de l'ARC, où il occupait le poste de directeur adjoint, Vérification, au Bureau des services fiscaux du Centre-Est de l'Ontario, au

début de 2008. À ce poste, il était responsable de l'ensemble du personnel et des opérations de la Vérification dans les bureaux de l'ARC de Belleville, de Kingston et de Peterborough, en Ontario. Au cours de ses 34 années de carrière, M. Osborne a occupé différents postes et différentes fonctions à l'ARC, y compris conseiller en matière de questions touchant les Autochtones et conseiller de programmes d'observation pour le sous-commissaire de la région du Nord de l'Ontario.

Corinne Pohlmann

*Vice-présidente des Affaires nationales
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante*

Mme Pohlmann est la vice-présidente des Affaires nationales pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), un organisme sans but lucratif représentant plus de 107 000 petites et moyennes entreprises au Canada. Mme Pohlmann est établie à Ottawa et est responsable de gérer de l'orientation stratégique de la FCEI en ce qui a trait aux affaires nationales et de sensibiliser les gouvernements aux besoins des entreprises indépendantes du Canada.

Lorsqu'elle est entrée au service de la Fédération en 1998, Mme Pohlmann a d'abord travaillé dans la recherche, où elle a rédigé plusieurs rapports de recherche sur un éventail de questions en matière de politique publique et d'économie, puis elle a travaillé à titre de gestionnaire des services aux membres. En 2000, Mme Pohlmann est devenue la directrice des Affaires provinciales de la FCEI pour l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest, à Edmonton, et a consacré six ans à représenter les intérêts des membres de l'Alberta et des T.-N.-O. auprès de tous les ordres de gouvernement, avant d'occuper son poste actuel à Ottawa, en 2006.

Comment communiquer avec nous

Il existe plusieurs façons de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables :

- Composez le numéro sans frais **1-866-586-3839** au Canada et aux États-Unis. Si vous êtes à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, veuillez appeler à frais virés au 613-946-2310. Nos heures de bureau sont de 8 h 15 à 16 h 30, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).
- Complétez le formulaire de plainte en décrivant la situation et envoyez-le par la poste ou par télécopieur, accompagné de tous les documents à l'appui à l'adresse suivante :

Bureau de l'ombudsman des contribuables
50, rue O'Connor, bureau 724
Ottawa (Ontario) K1P 6L2
Canada

Ou

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

- Visitez notre bureau pour une consultation privée. Il est recommandé de prendre rendez-vous.

