Gouvernement du Canada
Bureau de l'ombudsman des contribuables

Government of Canada
Office of the Taxpayers' Ombudsman

Bureau de l'ombudsman des contribuables

Recueil de cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service

obligation de rendre compte
renseignements complets, exacts, clairs et opportuns
plaintes en matière au service
explications de constatations
traitement professionnel, courtois et équitable
mise en garde concernant des stratagèmes fiscaux douteux
tenir compte des couts liés à l'observation
publier des normes de service chaque année

charte des droits du contribuable

Révisé par:
J. Paul Dubé, BA, LL.B., J.D.
Ombudsman des contribuables

Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables
50, rue O'Connor, bureau 724
Ottawa ON K1P 6L2
Téléphone : 613-946-2310 | Ligne sans frais : 1-866-586-3839
Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

Ce document est aussi disponible en format électronique au
www.oto-boc.gc.ca

Ombudsman des contribuables

Recueil de cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service

Table des matières

REMERCIEMENTS 1

INTRODUCTION 3

À PROPOS DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES 6
Mandat 7
Mission 7
Vision 7
Principes 7

LA CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE 8

DROITS LIÉS AU SERVICE 9
Article 5 – Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable. 10
Signification du terme « professionnel » : 10
Signification du terme « courtois » : 11
Signification du terme « équitable » : 11
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable : 12
Dispositions semblables dans d'autres administrations 13
Application (résumés de cas) 19

Article 6 – Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. 29
Signification du terme « complet » : 29
Signification du terme « exact » : 29
Signification du terme « clair » : 29
Signification du terme « opportun » : 29
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable 29
Dispositions semblables dans d'autres administrations 30
Application (résumés de cas) 32

Article 9 – Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations. 39
La procédure de plainte 39
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable 39
Dispositions semblables dans d'autres administrations 40
Application (résumés de cas) 42

Article 10 – Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales. 43
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable 43
Dispositions semblables dans d'autres administrations 44

Article 11 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte. 45
Signification de l'expression « obligation de rendre compte » : 45
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable 45
Dispositions semblables dans d'autres administrations 46
Application (résumés de cas) 47

Article 13 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous rendions compte chaque année. 50
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable : 50
Application (résumés de cas) 51

Article 14 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun. 52
Signification du terme « douteux » : 52
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable : 52
Application (résumés de cas) 53

Article 15 – Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix. 55
Ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable : 56
Dispositions semblables dans d'autres administrations 57
Application (résumés de cas) 58

ENGAGEMENT ENVERS LES PETITES ENTREPRISES 60

Remerciements

J'aimerais remercier les personnes suivantes, sans la contribution desquelles ce Recueil et les résultats qui y sont résumés n'auraient pas été possibles :

Toute l'équipe au Bureau de l'ombudsman des contribuables

La direction et le personnel du Bureau de liaison de l'ombudsman de l'ARC

J'aimerais également remercier tout spécialement Justin Glinski, étudiant en droit, pour sa recherche et son aide au chapitre des thèmes et du contenu.

J. Paul Dubé
Ombudsman des contribuables

Introduction

La majorité des Canadiens ne sont pas des experts en matière de fiscalité, pourtant ils sont tenus par la loi de produire des déclarations de revenus exactes et en temps opportun. Par conséquent, dans le cadre du régime fiscal d'autocotisation du Canada, les contribuables[1] requièrent l'aide de l'Agence du revenu du Canada (ARC) sous diverses formes et dans de nombreux contextes. Aider les contribuables en leur fournissant les outils et les renseignements dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations fiscales et demander des prestations figure parmi les services qu'offre l'ARC.

Le Recueil a pour but d'accroître la sensibilisation et la compréhension des contribuables à l'égard des droits liés au service et au rôle de l'ombudsman des contribuables

Les « services aux contribuables » comprennent l'exercice de fonctions, telles que fournir des outils, des renseignements, des possibilités et de l'aide aux contribuables, ainsi que la conduite d'activités liées à l'exécution de programmes, à la vérification et à l'exécution de la loi[2].

La Charte des droits du contribuable est un ensemble de quinze droits qui régissent la relation qui existe entre les contribuables et l'ARC. Elle vise à aider les citoyens à comprendre ce à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils traitent avec l'ARC et à rendre l'ARC plus responsable envers eux. La Charte s'applique à quiconque traite avec l'ARC, qu'il s'agisse de contribuables particuliers, de bénéficiaires de prestations ou de sociétés.

La Charte des droits du contribuable englobe huit « droits liés au service » qui garantissent aux contribuables le respect de normes de service adéquates et de l'équité lorsqu'ils interagissent avec l'ARC. Ces droits liés au service confèrent aux contribuables les droits suivants :

- le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable,
- le droit d'obtenir de l'ARC des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns,
- le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication concernant les constatations de l'ARC,
- le droit à ce que les coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales soient pris en compte,
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte,
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC publie ses normes de service et qu'elle en rende compte chaque année,

[1] « Contribuable » s'entend de 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 en conseil – C.P.2007-0828).
[2] Message de l'ancien commissaire de l'ARC, William Baker.

- le droit de s'attendre à ce que l'ARC les mette en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux, en temps opportun,
- le droit d'être représenté par la personne de leur choix.

Cependant, les droits n'accordent pas beaucoup de protection sans mesures de sensibilisation, de surveillance et de recours. À cette fin, l'ombudsman des contribuables a été nommé avec le mandat de faire respecter les droits liés au service que prévoit la Charte des droits du contribuable; il agit donc à titre de dernier mécanisme de recours pour les contribuables, les bénéficiaires de prestations ou les entreprises qui croient avoir été traités injustement ou de manière peu professionnelle par l'ARC.

Autrement dit, l'ombudsman des contribuables doit veiller à ce que l'ARC respecte les droits énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Toutes les évaluations du professionnalisme et de l'équité dont fait preuve l'ARC, que ce soit dans le contexte de plaintes de particuliers ou d'enjeux systémiques, sont fondées sur les critères énoncés dans ces huit droits. Ceux-ci servent de fondement à toute enquête que mène le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC).

Le BOC vise à régler les plaintes objectivement, de façon officieuse et le plus rapidement possible. Si le BOC ne peut régler une plainte particulière, son personnel en expliquera les raisons et proposera d'autres moyens de résoudre la plainte.

L'ombudsman ne peut pas annuler les décisions de l'ARC, ni émettre des directives à l'intention de son personnel. Il cherche plutôt à régler les différends par la consultation et la négociation et, au besoin, en formulant des recommandations officielles au ministre du Revenu national.

Depuis la nomination du premier ombudsman des contribuables en 2008, le BOC a participé au règlement de plusieurs milliers de plaintes de particuliers et apporté des améliorations considérables aux services offerts à l'ARC ainsi qu'au traitement des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

Le présent Recueil de cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service a pour but d'accroître la sensibilisation et la compréhension des contribuables à l'égard des droits liés au service et au rôle de l'ombudsman des contribuables. Le Recueil démontrera à tous les intervenants l'importance de ces droits et à quel point l'intervention de l'ombudsman des contribuables peut faire une différence pour les contribuables qui reçoivent de l'ARC un service ou un traitement qui n'est pas conforme à ces droits. Il est à espérer que le Recueil servira également de ressource précieuse à ceux qui souhaitent comprendre le mandat et le rôle de l'ombudsman

lorsqu'il s'agit de faire respecter les droits liés au service. En sachant comment l'ombudsman et l'ARC interprètent les droits liés au service et quels sont les types de plaintes qu'examine le BOC, les contribuables seront en mesure d'acheminer leurs plaintes adéquatement. Le document fournira également à l'ARC un recueil informatif quant aux types d'enjeux en matière de service et d'équité auxquels sont confrontés les contribuables.

Malgré les efforts de l'ARC à vouloir maintenir des normes élevées de service, il se trouve toujours des contribuables qui estiment qu'ils sont traités injustement par l'ARC. La grande majorité des plaintes liées au service que nous examinons ne sont pas dus au fait que des employés de l'ARC agissent délibérément de façon non professionnelle ou injuste. Elles sont plus souvent la conséquence d'une politique ou d'une règle qui, lorsqu'elle est appliquée universellement, peut conduire à une injustice dans certains contextes. Nous avons remarqué que la complexité des règles et règlements que le personnel de l'ARC doit appliquer - lors du traitement de millions de transactions chaque année - altère parfois leur capacité à répondre en temps opportun et de façon uniforme. Un manque de rapidité ou d'uniformité de la part de l'ARC peut souvent donner l'impression aux contribuables qu'ils n'ont pas reçu un traitement équitable. Ce ne sont que certaines des lacunes de service auxquelles la Charte des droits du contribuable a pour but de remédier. Ce Recueil illustrera ce que ces droits représentent et la façon dont l'ombudsman des contribuables agit pour les faire respecter.

À propos de l'ombudsman des contribuables

Qu'est qu'un ombudsman?

L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui s'occupe des plaintes déposées contre un organisme ou une agence, qu'il soit public ou privé. Généralement, ces plaintes portent sur des enjeux que l'organisme ou l'agence n'a pas pu ou n'a pas voulu régler à la satisfaction du plaignant. Parce que les plaintes déposées auprès d'un ombudsman sont confidentielles, il peut entendre parler d'enjeux dont l'organisme n'est pas au courant.

> **ombudsman/protecteur du citoyen** / un agent nommé par un gouvernement pour enquêter sur des plaintes de particuliers déposées contre des autorités publiques, entre autres. [mot suédois = représentant légal] – *Canadian Oxford Dictionary* [Traduction]

Lorsqu'il examine une plainte avec objectivité, l'ombudsman évalue si celle-ci est fondée et informe les parties concernées. Dans bon nombre de cas, il sera conclu que les décisions ou mesures qu'a prises l'organisme sont sans faute. Lorsqu'il conclut que la plainte est fondée, l'ombudsman cherche à régler le différend au niveau le plus bas possible. Au besoin, l'ombudsman formule des recommandations quant à la façon de régler le cas et d'éviter que la même situation se reproduise.

En règle générale, lorsqu'un ombudsman formule des recommandations, celles-ci ne sont pas contraignantes. L'ombudsman n'est pas habilité à dicter à ceux qui gouvernent ce qu'ils doivent faire. Les résultats sont plutôt obtenus grâce au jugement de l'ombudsman quant à savoir si l'organisme agit de manière équitable et raisonnable. L'efficacité dont fait preuve un ombudsman dépend de la pression morale qu'il exerce pour convaincre l'organisme que ses recommandations sont valables et raisonnables et qu'elles devraient être mises en œuvre.

La persuasion s'exerce au moyen d'une discussion ou d'une médiation et publiquement, lorsque cela s'avère nécessaire. Le pouvoir de soumettre un rapport est la sanction ultime de l'ombudsman. En faisant la lumière sur un problème au moyen d'un rapport public, l'ombudsman peut susciter un débat et obtenir l'appui à ses recommandations.

Mandat

L'ombudsman des contribuables a été nommé afin d'appuyer les priorités visant à renforcer les institutions démocratiques, à accroître la transparence et à assurer le traitement équitable de tous les Canadiens.

L'ombudsman des contribuables accomplit son mandat comme suit : il examine les plaintes liées au service de l'ARC que déposent les contribuables, il informe les Canadiens de leurs droits en tant que contribuables, il encourage le respect de la Charte des droits du contribuable, et il détermine et examine les enjeux systémiques liés au service. Lorsqu'il est établi qu'une plainte est fondée ou qu'elle indique un problème systémique qui peut avoir une incidence négative sur les intervenants, l'ombudsman formule généralement des recommandations afin de corriger le problème pour éviter qu'il se répète.

Mission

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

Vision

Être reconnu 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'ARC afin qu'elle offre le plus haut niveau de service.

Principes

Lorsqu'il s'agit de remplir le mandat de l'ombudsman, le BOC est guidé par les quatre principes clés suivants :

1. **Indépendance** – fonctionner sans lien de dépendance avec l'ARC.
2. **Impartialité** – tenir compte de la position et du point de vue du contribuable et de l'ARC. N'être ni le représentant du contribuable ni le défenseur de l'ARC.
3. **Équité** – agir avec équité et justice.
4. **Confidentialité** – mener toutes les communications avec les personnes qui demandent de l'aide en toute confidentialité et ne divulguer aucune communication confidentielle à moins d'avoir obtenu la permission des parties concernées.

CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.*
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.*
7. Vous avez le droit, 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 allégement 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.*

Droits liés au service

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 sont en droit de s'attendre à ce que l'ARC fasse preuve de professionnalisme et d'équité, et à ce qu'elle rende compte de ses activités. L'ombudsman des contribuables est responsable de faire respecter ces huit droits liés au service.

Les Canadiens communiquent avec le BOC pour de multiples raisons et ont de nombreux besoins différents. Nous fournissons souvent une aide précieuse, même lorsqu'il ne s'agit pas de régler une plainte. Nous aidons régulièrement les contribuables en les mettant en communication avec l'ARC ou un autre ministère, lorsque cela est nécessaire. Nous les aidons également en les informant de leurs droits liés au service en tant que contribuables ou en leur facilitant l'accès aux mécanismes de recours de l'ARC, s'il y a lieu.

Lorsqu'un contribuable a épuisé tous les mécanismes de recours de l'ARC et qu'il s'adresse à nous pour régler un problème qui relève de notre mandat, nous cherchons toujours à régler le problème au niveau le plus bas et le plus rapidement possible. Il peut s'agir de demander à l'ARC de fournir au contribuable des renseignements particuliers ou de lui offrir de l'aide. Il peut également s'agir de fournir à l'ARC des renseignements ou une rétroaction concernant un contribuable en particulier et de l'amener à revoir sa position. Toutefois, s'il nous est impossible de parvenir à un règlement simple et rapide avec l'ARC, nous entamerons alors une enquête sur la plainte.

Dans bon nombre de cas, notre intervention a donné lieu à diverses mesures correctives prises par l'ARC, qui vont d'excuses aux contribuables à la libération de comptes bancaires saisis, en passant par le paiement de prestations ou de remboursements, ou encore de modifications aux politiques et procédures de l'ARC.

Les résumés de cas inclus dans ce Recueil servent à illustrer comment le Bureau de l'ombudsman des contribuables ou l'ARC a interprété et appliqué les droits du contribuable en matière de service. Même s'ils ne contiennent pas tous les faits de l'affaire, nous nous efforçons d'inclure tous les faits pertinents servant à l'évaluation afin de savoir si le contribuable a reçu un traitement équitable.

Article 5 – Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable

Le rôle d'un ombudsman consiste à agir comme un système d'alerte rapide, de manière à ce que des problèmes mineurs puissent être réglés avant qu'ils ne deviennent majeurs. Parce qu'il reçoit et analyse les plaintes déposées contre l'ARC, consulte les intervenants et effectue des recherches, l'ombudsman des contribuables est bien placé pour régler un différend et agir à titre d'agent de changement positif, en déterminant les enjeux systémiques et en formulant des recommandations quant à la façon dont ils doivent être traités. En remplissant ce mandat important, l'ombudsman des contribuables aide l'ARC à fournir le meilleur service et le traitement le plus équitable possible aux Canadiens. Dans le cadre de cet important mandat, l'ombudsman des contribuables aide l'ARC à faire en sorte que les Canadiens reçoivent le service et le traitement équitable auxquels ils ont droit.

I. Professionnel

Signification du terme « professionnel » : [Traduction]

> « par une personne compétente ou qualifiée » (*Cambridge Dictionary* en ligne)
> « personne engagée à respecter les normes élevées d'une profession ou qui en est digne » (YourDictionary.com)

Le terme « professionnel » renvoie donc à des compétences ou qualités particulières. Une personne professionnelle est une personne qui fournit des renseignements spécialisés dans son domaine de compétence. Les contribuables s'attendent à ce que les représentants de l'ARC avec qui ils font affaire possèdent suffisamment de connaissances et possèdent les compétences requises pour assumer les responsabilités rattachées à leur poste. L'ARC est responsable de maintenir un personnel composé de « professionnels » qui seront en mesure d'aider, d'analyser, d'enquêter et de répondre à des demandes de renseignements d'une manière qui répond aux besoins des contribuables et démontre le niveau de service élevé que l'ARC s'est engagée d'offrir. Le professionnalisme et l'engagement envers le service doivent être le fondement de toutes les interactions entre l'ARC et les contribuables.

Les domaines dans lesquels les contribuables comptent sur l'ARC pour fournir un service professionnel comprennent entres autres ce qui suit :

- les décisions,
- l'administration des politiques et de la loi,
- le traitement des documents,
- la fourniture de renseignements.

II. Courtois

Signification du terme « courtois » : [Traduction]

> « poli et respectueux; bien élevé » (*Cambridge Dictionary* en ligne)

Les contribuables sont en droit de recevoir un service courtois de l'ARC. Cela comprend un service qui est sensible à la nature diverse des collectivités canadiennes. La diversité est un concept constitutionnel bien établi à l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et les organismes gouvernementaux doivent donc y adhérer. Dans le même ordre d'idées, les Canadiens ont le droit d'interagir avec l'ARC sans faire l'objet de discrimination, de harcèlement ou de commentaires déplacés. On s'attend à ce que les agents fassent preuve de compréhension envers les personnes avec qui ils traitent.

En termes simples, que l'ARC fournisse des renseignements ou qu'elle applique des mesures d'observation et d'exécution, les contribuables sont en droit de s'attendre à être traités de façon respectueuse.

III. Équitable

Signification du terme « équitable » : [Traduction]

> « Si vous faites quelque chose de façon équitable, vous le faites d'une manière correcte et raisonnable et vous traitez les gens sur un même pied d'égalité. » (*Cambridge Dictionary* en ligne)

Dans le cadre du régime fiscal d'autocotisation, les contribuables sont tenus de s'inscrire, quand il le faut, de produire à temps des déclarations de revenus complètes et exactes et de payer les montants exigibles dans les délais prévus.

L'engagement des citoyens envers les autorités ainsi que le respect des règles et règlements du gouvernement sera moindre s'ils considèrent comme injustes les formalités qui y sont associées. Cela signifie que la confiance des Canadiens envers le régime fiscal risque d'être moindre s'ils ont l'impression que l'ARC les traite de manière inéquitable ou arbitraire. Une

confiance moindre envers le régime fiscal a pour effet de dissuader les contribuables d'y participer pleinement et peut contribuer à des différends, des litiges, une diminution de l'observation et une augmentation des activités économiques clandestines. Ces problèmes engendrent des coûts importants pour l'ARC, le gouvernement fédéral et, en fin de compte, pour tous les Canadiens, tant en temps et en énergie qu'en argent.

Par contre, les gens se sentent soutenus si, dans le cadre des formalités dont ils doivent s'acquitter, on les traite avec l'équité, le respect et la dignité qu'ils méritent. Recevoir un tel traitement facilite l'acceptation d'un résultat décevant. Les améliorations apportées au service qu'offre l'ARC et la perception renforcée que l'ARC est juste contribueront à accroître la confiance des contribuables et à atténuer les sources de conflits[3].

C'est pourquoi il est de l'intérêt de tous les intervenants du système d'administration de l'impôt d'assurer une équité en matière de formalités.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[4] :

> **5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.**
>
> Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous traitions toujours de façon courtoise et avec considération, y compris lorsque nous demandons des renseignements ou fixons un rendez-vous pour des entrevues ou des vérifications. L'intégrité, le professionnalisme, le respect et la coopération constituent nos valeurs fondamentales et démontrent notre engagement à vous offrir le meilleur service possible. De plus, vous pouvez vous attendre à ce que nous vous écoutions et à ce que nous tenions compte de votre situation, ce qui fait partie du processus d'une prise de décision impartiale selon la loi. Nous vous expliquerons notre décision et vous informerons de vos droits et obligations relatifs à cette décision.

---

[3] Il est à noter que les formalités ne sont pas universellement équitables en toute circonstance. L'équité en matière de formalités doit plutôt être adaptée aux circonstances de la situation.

[4] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Australie

En vertu de la *Taxpayer's Charter* (Charte des contribuables) de l'Australie[5], les contribuables sont en droit de s'attendre à être traités de manière équitable et raisonnable, à être traités comme d'honnêtes citoyens et à recevoir une aide professionnelle. La charte australienne se lit comme suit :

> [Traduction]
> **Vous traiter de manière équitable et raisonnable**
> Nous nous engageons à :
>
> - vous traiter avec courtoisie, considération et respect,
> - agir avec intégrité et honnêteté,
> - agir avec impartialité,
> - être respectueux et sensible à la diversité de la collectivité australienne,
> - rendre des décisions justes et équitables conformément à la loi,
> - régler vos préoccupations, problèmes ou plaintes de manière équitable et le plus rapidement possible.
>
> **Rendre des décisions justes et équitables**
> Nous appliquons la loi de manière uniforme lorsque nous rendons une décision concernant vos affaires. Cependant, nous vous écoutons et nous tiendrons compte de vos circonstances, si elles sont pertinentes à la décision et si la loi nous y autorise.
>
> **Vous offrir un service et une aide professionnels**
> À cette fin, nous nous engageons à :
>
> - vous aider à comprendre vos droits et obligations lorsque nous traitons avec vous,
> - vous donner notre nom,
> - vous fournir des coordonnées, de manière à ce que vous puissiez obtenir les renseignements supplémentaires dont vous avez besoin; cependant, si votre demande de renseignements est plus complexe, nous vous mettrons en communication avec une personne qui peut vous aider
> - vous rappeler tel que promis, mais s'il nous est impossible de vous aider immédiatement, nous prendrons en note vos coordonnées et nous vous rappellerons le plus tôt possible,
> - viser à répondre à vos demandes de renseignements et requêtes en temps opportun,

[5] http://www.ato.gov.au/corporate/pathway.aspx?pc=001/001/002/017.

- vous présenter des excuses pour nos erreurs et les réparer le plus rapidement possible,
- tenter de vous expliquer en termes clairs et simples les renseignements que nous publions, et lorsque nous parlons avec vous ou vous écrivons,
- vous fournir des renseignements sur notre site Web dans des langues autres que l'anglais (reportez-vous à l'article « Renseignements dans d'autres langues »),
- vous donner des conseils et vous fournir des renseignements d'une manière qui répond à vos besoins, lorsque cela est possible, y compris un accès à des services tels que des services de traduction et d'interprétation, le service national de relais (pour les personnes malentendantes ou ayant une déficience auditive ou un trouble d'élocution) et le centre pour les autochtones et les insulaires.

Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, HM Revenue & Customs a publié *Your Charter*[6] (Votre Charte), qui expose brièvement les droits des contribuables britanniques. Cette charte comprend le droit d'être traité comme un honnête citoyen, le droit d'être traité équitablement et le droit d'être traité avec professionnalisme et intégrité. Voici ce que précise *Your Charter* quant à la façon dont le ministère du Revenu traitera les contribuables du R.-U. :

> [Traduction]
> **3 Vous traiter comme un honnête citoyen**
> Nous savons que la grande majorité des gens veulent faire les choses correctement. Sauf si nous avons une raison valable d'agir autrement, voici comment nous traiterons avec vous :
>
> - nous présumerons que vous nous dites la vérité,
> - nous conviendrons que vous paierez les taxes et les impôts exigibles et que vous ne demanderez que les crédits et les remboursements auxquels vous avez droit,
> - nous vous expliquerons pourquoi nous devons vous poser des questions et pourquoi nous avons décidé de vérifier vos registres,
> - nous remettrons en question ce que vous nous dites seulement si nous avons de bonnes raisons de le faire.

[6] http://www.hmrc.gov.uk/charter.

4 Vous traiter équitablement

Nous serons équitables dans la façon de traiter avec vous. Nous tiendrons compte de vos circonstances et vous fournirons un service uniforme. Si vous avez besoin d'aide, nous vous fournirons également un soutien adéquat pour que vous puissiez remplir vos obligations. Notre engagement est le suivant :

- agir conformément à la loi et à nos lignes directrices publiées,
- vous aider à comprendre vos droits reconnus par la loi,
- vous expliquer vos recours si vous n'êtes pas d'accord avec nos décisions ou si vous voulez déposer une plainte,
- vous fournir des renseignements d'une manière qui répond à vos besoins particuliers,
- tenir compte de toute difficulté financière que vous pouvez avoir.

5 Être professionnel et agir avec intégrité

Chaque fois que vous traiterez avec nous, nous assumerons la responsabilité de nos actes et nous comporterons de manière professionnelle. Notre engagement est le suivant :

- agir avec intégrité,
- nous assurer que les personnes avec qui vous traitez possèdent le niveau d'expertise approprié,
- prendre des décisions conformément à la loi et aux lignes directrices publiées, et vous les expliquer clairement,
- répondre à vos demandes de renseignements et régler tout problème le plus rapidement possible,
- vous tenir au courant de la progression d'un appel, d'une enquête ou d'une plainte.

Colombie-Britannique

Le Ministry of Small Business and Revenue (Ministère des petites entreprises et du revenu) de la Colombie-Britannique (C.-B.) a publié un code intitulé *Taxpayer Fairness and Service Code*[7] (Code sur l'équité et les services aux contribuables), qui comprend le droit à la courtoisie et au respect, le droit à un traitement équitable et le droit d'obtenir de l'aide. Voici ce qu'il précise :

[Traduction]

Le droit à la courtoisie et au respect

[7] http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/tfsc.htm.

Vous avez le droit à un traitement professionnel et courtois. À cette fin, nous nous engageons à :

- nous identifier adéquatement,
- vous expliquer pourquoi nous communiquons avec vous,
- être respectueux dans nos interactions avec vous,
- prêter une oreille attentive à vos préoccupations,
- répondre à vos demandes en temps opportun,
- nous assurer que vous pouvez communiquer avec la personne qui vous fournira l'aide dont vous avez besoin.

Le droit à un traitement équitable

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous appliquions la loi de façon équitable et impartiale. Vous traiter de façon équitable consiste en ce qui suit :

- agir honnêtement,
- rendre des décisions justes, équitables et en temps opportun conformément à la loi, en tenant compte de toutes les circonstances pertinentes aux décisions que nous prenons,
- nous attendre à ce que vous ne payiez que le montant exigé par la loi;
- appliquer les politiques sur les pénalités et les intérêts de façon uniforme, lorsque les obligations ne sont pas respectées,
- vous donner la possibilité de faire une divulgation volontaire et de corriger une obligation fiscale sans être pénalisé ou faire l'objet d'une poursuite judiciaire, lorsque des conditions précises sont remplies,
- nous conformer à un avis écrit, sous la forme d'une lettre de décision en matière d'impôt ou d'interprétation, envoyée à votre demande et qui s'applique à vos circonstances particulières, telles qu'elles ont été divulguées, et conformément à la loi,
- vous écouter et vous donner la possibilité de fournir des renseignements et des éléments de preuve pour appuyer votre position, de manière à ce que nous comprenions toutes les circonstances en cause,
- reconnaître les erreurs que nous avons pu commettre et les corriger en temps opportun.

Le code de la C.-B. se poursuit en donnant des exemples de la façon dont le traitement équitable sera maintenu.

Le droit de comprendre les affaires que nous traitons avec vous
Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous expliquions clairement les étapes que nous suivons lorsque nous travaillons avec vous. Nous comptons sur nos clients pour qu'ils respectent volontairement leurs obligations. Par conséquent, afin d'assurer l'équité, nous entreprenons diverses activités afin de promouvoir l'observation volontaire de tous les contribuables.

Examens de la documentation
Dans certains cas, nous pouvons examiner la documentation (p. ex. une déclaration de revenus) que vous avez soumise au ministère, ou nous pouvons communiquer avec vous afin de vérifier d'autres renseignements. Si cet examen établit que vous devez des montants additionnels, vous avez le droit d'être informé par écrit du montant exigible et de demander une explication quant à la façon dont il a été calculé.

Vérifications
Nous effectuons des vérifications afin de nous assurer que la loi est appliquée équitablement et de fournir des renseignements sur l'observation.

Si vous avez été sélectionné pour faire l'objet d'une vérification, vous ou votre représentant pouvez vous attendre à ce que nous suivions les étapes suivantes :

- Avant de procéder à la vérification, nous communiquerons avec vous au besoin afin de vous rencontrer ou d'avoir accès à vos registres.
- Au début de la vérification, nous vous expliquerons le processus et nous passerons en revue vos droits en vertu du code sur l'équité et les services aux contribuables, à votre établissement ou au bureau de votre représentant.
- Pendant la vérification, nous examinerons vos registres, y compris vos registres électroniques, s'il y a lieu, et nous serons disposés à discuter des questions d'interprétation qui seront soulevées par suite de la vérification.
- Nous collaborerons avec vous afin de nous assurer que la vérification est terminée en temps opportun, en tenant compte de vos besoins opérationnels.
- Si vous avez des préoccupations, nous collaborerons avec vous afin de les régler le plus rapidement possible.
- Nous garderons vos registres en lieu sûr sans compromis.

- Nous vous aviserons de toute admissibilité à un remboursement que pourrait révéler la vérification.
- Lorsque la vérification sera terminée, nous passerons les résultats en revue et vous les expliquerons, nous vous aviserons si un montant est exigible et nous vous informerons de vos options si vous êtes en désaccord avec les résultats. S'il y a lieu, nous vous accorderons un délai raisonnable pour examiner les résultats avant d'établir une cotisation.
- Si vous nous fournissez d'autres renseignements après la vérification, nous les examinerons afin de déterminer si un redressement du montant exigible est nécessaire.

Recouvrement

Si des montants dus au gouvernement ne sont pas payés, nous prendrons les mesures nécessaires pour recouvrer les montants exigibles. Ces mesures visent à dissuader les clients qui, autrement, pourraient éviter de payer les montants exigibles, et à accroître l'observation volontaire. Nous agissons rapidement lorsque des montants ne sont pas payés dans les délais prévus afin de nous assurer que le gouvernement dispose des fonds nécessaires pour financer les services publics.

Si vous n'avez pas payé les montants exigibles à la date d'échéance, vous pouvez vous attendre à ce que nous prenions les mesures suivantes :

- vous aviser par écrit du montant exigible,
- vous aviser par écrit de notre intention de prendre une mesure de recouvrement pour recouvrer le montant exigible,
- appliquer la mesure de recouvrement pour recouvrer le montant exigible.

Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous n'avez pas respecté une échéance de paiement, nous en tiendrons compte. Par exemple, nous pouvons renoncer à l'intérêt et aux pénalités, en tout ou en partie, en raison de circonstances exceptionnelles (p. ex. une grève postale) qui vous ont empêché de remplir vos obligations dans les délais prescrits.

Vous pouvez demander à ce qu'une mesure de recouvrement soit retardée, si un montant exigible fait l'objet d'un appel déposé devant le ministre et qu'une garantie a été fournie à l'égard du montant faisant l'objet du litige.

Remboursements
Vous avez le droit de demander un remboursement si vous croyez avoir payé un montant d'impôt en trop.
Après avoir reçu votre demande accompagnée de tous les renseignements exacts à l'appui, nous l'examinerons et nous effectuerons un remboursement si la loi l'autorise. Si votre demande ne donne suite à aucun remboursement, nous vous ferons parvenir un avis expliquant les motifs de notre décision. Nous traiterons les paiements de remboursement en temps opportun.

Alberta

La charte de la Tax and Revenue Administration de l'Alberta, intitulée *Fairness and Service Pledge*[8] (Engagement en matière d'équité et de service), comprend le droit à un traitement équitable, à la courtoisie, au respect et à l'intégrité.

Application (résumés de cas)

Traitement équitable – plainte déposée par un particulier – demande d'allègement pour les contribuables en raison de circonstances exceptionnelles – les demandes relatives aux comptes de la TPS et de l'impôt sur le revenu contenaient les mêmes faits, mais ont été examinées séparément – l'ARC a accordé une requête, mais a rejeté l'autre

5:001 Un homme à la retraite souffrant d'une tumeur au cerveau inopérable a perdu un grand nombre de ses registres fiscaux lors d'un incendie à sa résidence en 2005. Par conséquent, il n'a pas produit ses déclarations de revenus dans les délais prescrits. L'ARC a imposé des pénalités et des intérêts à l'égard du compte d'impôt sur le revenu des particuliers du contribuable et de son compte de la taxe sur les produits et services (TPS). Il a présenté une demande d'allègement en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, demandant d'être exonéré des pénalités et intérêts exigibles en raison de circonstances exceptionnelles et des difficultés financières qu'elles avaient entraînées. Les demandes d'allègement à l'égard de l'impôt sur le revenu et de la TPS ont été traitées dans deux différents bureaux fiscaux.

[8] http://www.finance.alberta.ca/publications/tax_rebates/fairness_service_pledge.pdf.

Bien que les deux bureaux aient examiné les mêmes éléments de preuve tout en appliquant les mêmes critères, l'un a accordé la demande d'allègement tandis que l'autre a indiqué que les circonstances du contribuable ne justifiaient aucun allègement aux termes des dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. L'ombudsman a examiné cette affaire et remis en question le manque d'équité apparent à l'égard du résultat de la demande d'allègement du contribuable. Par suite de l'intervention du BOC, l'ARC a accordé la requête du contribuable et annulé les pénalités et intérêts à l'égard des deux comptes.

Traitement professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – enjeu systémique – l'ARC a attribué le paiement au mauvais compte – une activité de recouvrement a eu lieu

5:002 Un contribuable a participé au Programme des divulgations volontaires (dans le cadre duquel les contribuables déclarent un revenu qu'ils avaient omis de déclarer pour une année passée) et a vu annuler les pénalités et intérêts à l'égard d'un compte de TPS. Il a ensuite versé un paiement en regard du solde dû de ce compte, mais l'ARC a imputé le paiement à un autre compte. L'ARC a donc entrepris des activités de recouvrement afin de recouvrer la créance et a saisi le compte bancaire du contribuable. Le contribuable n'a pas été en mesure de savoir de l'ARC ce qu'il était advenu de son paiement. Il s'est plaint d'être transféré d'un agent des recouvrements à l'autre alors qu'il tentait en vain de savoir ce qui était arrivé à son paiement. Bien que le Programme des divulgations volontaires ait approuvé l'annulation des pénalités et des intérêts, notre enquête a révélé que cette annulation n'avait pas été inscrite à son compte. De plus, le paiement de la TPS manquant avait été appliqué à un compte de TPS antérieur au lieu d'être appliqué au compte courant. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a annulé les pénalités et les intérêts et a mis fin à une épreuve que le contribuable a qualifiée de stressante et déroutante.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – remboursement d'une créance selon des modalités déraisonnables

5:003 L'ARC a saisi des actions appartenant à un contribuable et l'a informé que s'il ne payait pas sa dette fiscale dans un délai de 30 jours, ses actions seraient vendues. Le contribuable a déclaré qu'il lui serait impossible de satisfaire aux exigences de l'ARC. Il a demandé un état de compte à l'ARC, mais il ne l'a pas reçu en temps opportun. Le contribuable n'a pas non plus été en mesure de communiquer avec le gestionnaire des recouvrements

approprié de l'ARC. Après l'intervention du BOC, le contribuable a reçu les renseignements qu'il avait demandés.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – un sans-abri fait face à des difficultés financières s'il rembourse sa dette fiscale – réduction du paiement mensuel

5:004 Un contribuable prétendant être un sans-abri et forcé d'emprunter de l'argent pour pouvoir payer ses nécessités quotidiennes a fait appel à l'ombudsman afin d'obtenir de l'aide concernant l'ARC. Ses prestations et remboursements d'impôt avaient été appliqués à la réduction d'une dette envers le gouvernement. Prétendant des difficultés financières, le contribuable avait demandé à l'ARC de libérer ses prestations et remboursements et de réduire le montant de son paiement mensuel à l'égard de la dette. Après avoir examiné sa situation, l'ARC a déterminé qu'il n'existait aucune difficulté financière et a refusé sa demande. Le contribuable s'est rendu compte plus tard qu'il avait oublié de fournir des renseignements au sujet d'autres dettes qui auraient pu influencer la décision initiale de l'ARC. Puisqu'il a prétendu que l'ARC ne lui fournirait pas de renseignements clairs quant à la façon de demander un deuxième examen de sa situation, le BOC a facilité la communication entre le contribuable et l'ARC. À la suite de cette intervention, l'ARC a examiné les nouveaux renseignements fournis par le contribuable et déterminé qu'il éprouvait en effet des difficultés financières. Par conséquent, l'ARC a accepté de libérer les fonds du contribuable et de négocier une réduction de son paiement mensuel.

Traitement équitable – plainte déposée par un particulier – une contribuable fait face à des difficultés en raison d'une situation financière difficile – des modalités de paiement raisonnables ont été négociées avec l'ARC

5:005 Une contribuable qui avait fait l'objet d'une vérification était en désaccord avec les conclusions de l'ARC. Elle prétendait qu'elle avait été imposée sur un revenu qu'elle n'a jamais reçu. Elle a en vain tenté à plusieurs reprises de convaincre l'ARC que les constatations de la vérification étaient erronées. L'ARC a imposé des pénalités et des intérêts sur le montant ayant fait l'objet d'une cotisation. La contribuable a protesté que le montant exigible était erroné et au-delà de sa capacité de payer. L'ARC a alors pris une mesure de recouvrement contre elle. La contribuable a déclaré que cette situation stressante, qui durait depuis près de dix ans, nuisait à sa santé. Par suite d'un examen, l'ombudsman a conclu que la contribuable aurait beaucoup de difficulté à payer sa dette, même si le montant ayant fait l'objet d'une cotisation était exact (le bien-fondé d'une vérification ne relève pas du mandat de l'ombudsman). Le BOC a donc

organisé une rencontre entre la contribuable et des agents de l'ARC, de manière à ce qu'ils puissent lui expliquer les constatations de la vérification en détail et négocier des modalités de paiement raisonnables. La contribuable a été soulagée de pouvoir enfin comprendre sa situation fiscale et d'avoir conclu des modalités de paiement ne lui causant pas de difficultés financières.

Traitement équitable – difficulté à fournir des renseignements sur l'état civil – l'ARC refuse une preuve documentaire – le fardeau de la preuve est lourd et n'est pas clair

5:006 Une contribuable qui s'était séparée de son mari vivait d'un salaire minimum et comptait sur ses crédits d'impôt pour joindre les deux bouts. Elle a informé l'ARC du changement de son état civil en 2006 afin de recevoir un montant de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) plus élevé et d'autres prestations d'allocations familiales. En 2008, après avoir versé pendant deux ans les prestations plus élevées, l'ARC a demandé à la contribuable de lui fournir une preuve de son état civil. Celle-ci a fourni à l'ARC une copie de son nouveau bail qui ne comportait pas le nom de son ex-conjoint, des factures de services publics à son nom seulement, le numéro de téléphone de son ancien conjoint ainsi qu'une lettre de la mère de ce dernier confirmant que son fils habitait avec elle. L'ARC n'a pas accepté ces documents comme preuve d'un changement de statut civil, a changé son état civil à celui de « mariée » et a exigé un remboursement de 4 200 $ en trop-payés de la PFCE et d'autres prestations d'allocations familiales. Lorsqu'elle a communiqué avec l'ARC pour demander quels étaient les autres documents qu'elle pourrait fournir pour prouver son état civil, l'ARC lui a demandé d'obtenir une copie de la déclaration de revenus de son ex-conjoint. Elle a communiqué avec le BOC, affolée, parce qu'elle n'avait pas accès à ce renseignement et qu'elle ne savait pas quoi faire. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a éventuellement reconnu le changement d'état civil, a changé celui-ci pour « célibataire » et lui a émis un paiement de 1 500 $. De plus, par suite de l'étude minutieuse de ce dossier que l'examen de l'ombudsman avait entraînée, l'ARC a reconnu que la contribuable avait en effet le droit de demander un crédit d'impôt pour une personne à charge admissible dans sa déclaration de revenus. Même si elle ne l'avait pas demandé, l'ARC a établi une nouvelle cotisation de sa déclaration afin de lui accorder ce crédit, de sorte que la contribuable a reçu un remboursement supplémentaire. Une modification aux procédures de l'ARC a été apportée en mai 2009 pour accepter une lettre d'un tiers certifiant les particuliers vivant séparément. Les exemples des tiers qui peuvent fournir une telle lettre incluent un employeur, un travailleur social, une autorité scolaire, une compagnie d'assurance, un directeur de banque

ou un dirigeant avec le pouvoir de signature financière, un membre du clergé, un médecin, un avocat, un notaire ou un maître de poste.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – saisie du compte bancaire – difficultés financières

5:007 Un contribuable a prétendu, juste avant Noël, qu'il éprouvait des difficultés financières parce que l'ARC avait gelé son compte bancaire et saisi son salaire afin de recouvrer une dette fiscale qu'il déclarait avoir payée en totalité. En fait, il prétendait avoir reçu un remboursement de l'ARC depuis qu'il avait remboursé la dette. Il a fait valoir qu'on ne le lui aurait pas émis un remboursement s'il n'avait payé sa dette. En fonction des renseignements fournis par le contribuable, le BOC a demandé à l'ARC de communiquer avec celui-ci immédiatement afin de discuter de la situation. L'ARC a donc communiqué avec le contribuable le 23 décembre 2009 et, constatant qu'une erreur avait été commise, elle a pris une mesure immédiate afin de s'assurer que la saisie de son compte soit levée. L'ARC a également communiqué avec l'employeur du contribuable afin d'interrompre la saisie-arrêt de son salaire. L'ARC a remboursé la somme de 1 500 $ au contribuable le jour suivant et a éventuellement remboursé d'autres fonds qui avaient été saisis sur son salaire par erreur.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – l'ARC ne répond pas à la proposition de paiement du contribuable – saisie-arrêt de la pension du contribuable sans avis préalable

5:008 La pension d'un contribuable retraité a fait l'objet d'une saisie-arrêt dans le cadre d'efforts déployés par l'ARC pour recouvrer des impôts qu'il devait. L'ARC n'a pas donné suite à un arrangement de paiement proposé par le contribuable et a émis au payeur de ses prestations de retraite une demande formelle de paiement (une forme de demande de remboursement), exigeant que la totalité des paiements de pension qui devaient être versés au contribuable soient plutôt versés à l'ARC. Cette mesure a entraîné des difficultés financières pour le contribuable, étant donné que cette pension constituait sa seule source de revenus. L'ARC a signifié cette demande formelle de paiement sans en informer le contribuable, ce qui est contraire à sa politique de recouvrement. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, la demande formelle de paiement a été levée et un arrangement de paiement a été conclu à la satisfaction du contribuable. L'ARC a également présenté des excuses verbales au contribuable.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – l'ARC refuse de reconnaître une décision judiciaire selon

laquelle l'épouse n'était pas associée à l'entreprise de son époux – mesure de recouvrement fondée sur cette prémisse

5 :009 Une contribuable a été cosignataire d'un prêt aux entreprises pour son mari, même si elle n'avait pas d'intérêt dans l'entreprise. À la suite de la faillite de l'époux, l'ARC a procédé à la saisie-arrêt du revenu de l'épouse afin de recouvrer la TPS et des retenues à la source que l'entreprise devait. L'ARC a également frappé sa résidence d'un privilège. L'ARC a considéré que l'épouse était associée dans l'entreprise de son mari, même si celle-ci affirmait ne pas l'être. La contribuable est allée en cour pour établir le bien-fondé de son argument et a obtenu une déclaration judiciaire selon laquelle elle n'était pas l'associée en affaires de son mari. Néanmoins, l'ARC a prétendu que la décision du tribunal ne s'appliquait qu'à la dette liée à la TPS et que la contribuable était tout de même responsable de rembourser les retenues à la source. Après avoir tenté en vain de convaincre l'ARC que la décision judiciaire s'appliquait tant aux retenues à la source qu'à la TPS, l'épouse a communiqué avec le BOC pour obtenir de l'aide. Le BOC a suggéré que l'ARC reconsidère sa position, ce qu'elle a fait. Après avoir consulté le ministère de la Justice, l'ARC a éventuellement admis que l'épouse n'était pas responsable de dettes de l'entreprise de son mari. Par suite de l'intervention du BOC, l'ARC a révoqué tous les privilèges de la résidence de l'épouse et a remboursé avec intérêts tous les revenus ayant fait l'objet d'une saisie-arrêt.

Service professionnel – traitement équitable – des cotisations ont été envoyées à la mauvaise adresse – en conséquence, les impôts n'ont pas été payés – des pénalités et des intérêts ont été imposés

5:010 Un contribuable a prétendu que l'ARC ne l'avait pas informé de ses obligations fiscales concernant des cotisations excédentaires à son régime enregistré d'épargne-retraite et qu'elle ne lui accorderait pas l'allègement demandé à l'égard des pénalités et des intérêts imposés à la suite de ces cotisations excédentaires. L'examen de la correspondance faite par le BOC a permis de déterminer que l'ARC avait répondu adéquatement aux questions du contribuable et qu'elle l'avait informé des procédures à suivre pour obtenir plus de renseignements, au besoin. Cependant, notre enquête a révélé que l'ARC avait saisi la mauvaise adresse postale pour l'envoi au contribuable des avis de cotisation pour les années d'imposition 2003, 2004 et 2005. Ce n'est qu'en janvier 2009 que le contribuable a reçu tous les renseignements concernant sa dette fiscale. Nous avons également déterminé que l'ARC n'avait pas admis son erreur au contribuable après qu'elle s'en est aperçue. L'ombudsman a recommandé que l'ARC procède à un examen minutieux du dossier du contribuable afin de s'assurer que tous les renseignements pertinents à un allègement pour les contribuables soient

pris en considération. L'ARC a examiné le compte du contribuable et a accordé un allègement pour une partie importante des frais d'intérêts.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – enjeu systémique – besoins en renseignements relatifs à la PFCE imprécis

5:011 Une mère seule qui comptait sur la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour joindre les deux bouts s'est vu suspendre ses prestations par l'ARC jusqu'à ce qu'elle puisse fournir une preuve documentaire que ses enfants étaient nés au Canada. La contribuable a donc envoyé à l'ARC des lettres de gens qui connaissaient la famille et pouvaient confirmer ce fait, y compris le médecin qui l'avait accouchée de ses bébés au Canada. L'ARC a jugé que la documentation soumise ne constituait pas une preuve suffisante. La contribuable n'a pas pu obtenir de l'ARC des renseignements clairs quant au type de documents qui serait jugés acceptables, et même son député n'a pas été en mesure de l'aider. Le litige concernant son admissibilité à la PFCE a duré presque 11 mois, et parce que cette mère célibataire n'a pas été en mesure de payer l'hypothèque, sa résidence risquait d'être saisie. Une plainte a donc été déposée auprès de l'ombudsman. Dans les semaines suivant l'intervention du BOC, le litige a été réglé et il a été déterminé que la contribuable avait droit à un versement rétroactif de PFCE de 38 000 $, qu'elle a reçu sur-le-champ.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – privilège sur une propriété – saisie-arrêt – difficultés financières – prise en considération insuffisante de la situation financière de la contribuable

5:012 L'ARC a obtenu un jugement contre une contribuable et a frappé sa résidence d'un privilège afin de garantir la dette. Le privilège sur la propriété a empêché la contribuable d'obtenir un refinancement afin qu'elle puisse s'aquitter de sa dette. De plus, l'ARC saisissait 35 % de son salaire, ce qui, selon ce qu'elle a prétendu, lui causait des difficultés financières. La contribuable n'a pas contacté l'ARC et a communiqué avec l'Ombudsman directement. Le BOC a facilité la communication entre la contribuable et l'ARC. Les renseignements nécessaires lui ont été fournis pour demander une convention de concession de priorité concernant le privilège sur la propriété. Les interventions du BOC a contribué à ce que l'ARC réévalue la situation financière de la contribuable et a reduit la saisie-arrêt à 25 %.

Service professionnel – traitement équitable – plainte déposée par un particulier – frais d'intérêts imposés en raison d'un remboursement que l'ARC a émis par erreur

5:013 L'ARC a versé par erreur un remboursement important à une contribuable. Ce remboursement résultait d'une modification que l'ARC avait apportée à la déclaration de revenus de la contribuable pour corriger ce qu'elle croyait être une erreur au montant admissible au Régime d'accession à la propriété. Toutefois, la contribuable avait correctement déclaré le montant. Lorsque l'ARC a constaté son erreur, elle a envoyé une nouvelle cotisation afin de demander le remboursement du montant versé en trop, plus des intérêts. Estimant qu'il était injuste de la part de l'ARC d'imposer des frais d'intérêts pour cette erreur, la contribuable a tenté à plusieurs reprises d'expliquer sa position et d'obtenir l'annulation des frais d'intérêts. Ses efforts s'étant avérés infructueux, la contribuable a alors communiqué avec notre bureau. Après avoir étudié la question, le Bureau a été en mesure d'établir la communication entre l'ARC et la contribuable, en veillant à ce que la situation de cette dernière soit entendue et réexaminée. À la suite de notre intervention, l'ARC a reconnu le manque d'équité dans cette affaire, a admis que les dispositions d'allègement pour les contribuables de la loi de l'impôt sur le revenu s'appliquaient dans ce cas et a annulé tous les frais d'intérêts.

Traitement professionnel – traitement courtois – un agent de l'ARC est impoli avec une contribuable

5:014 Une contribuable a déménagé et a oublié de signaler son changement d'adresse à l'ARC. En conséquence, le versement de sa PFCE a été suspendu. Lorsqu'elle a téléphoné à l'ARC pour rectifier la situation, l'agent avec lequel elle traitait a été impoli et lui a finalement raccroché au nez. La contribuable a donc déposé une plainte auprès de l'ombudsman. À la suite des demandes de renseignements du BOC, un paiement accéléré a été envoyé à la contribuable, et l'agent de l'ARC qui s'était entretenu avec la contribuable au téléphone a communiqué avec elle pour lui présenter des excuses.

Traitement professionnel – traitement courtois – un agent des recouvrements de l'ARC est impoli avec un contribuable

5:015 Un contribuable s'est plaint à l'ombudsman du comportement d'un agent des recouvrements de l'ARC. Le contribuable a également indiqué que les activités de recouvrement lui avaient causé des difficultés financières excessives. À la suite de l'intervention du BOC, le cas a été attribué à un autre agent des recouvrements et des modalités de paiement raisonnables ont été convenues.

Traitement équitable – saisie-arrêt et saisie d'un compte bancaire – difficultés financières

5:016 L'ARC a saisi le compte bancaire de la propriétaire d'une petite entreprise. Privée des fonds du compte bancaire de sa société, la propriétaire n'était pas en mesure de reconstituer les stocks nécessaires pour continuer à exploiter son entreprise. De plus, elle considérait que la saisie de 30 % de son salaire pendant la saison morte de l'entreprise lui avait causé des difficultés financières excessives. Par suite de communications entre le BOC et l'ARC, la saisie-arrêt a été réduite à 10 %, ce qui a permis à la propriétaire de l'entreprise de reconstituer ses stocks et de poursuivre ses activités commerciales.

Traitement professionnel – erreur administrative de la part de l'ARC – traitement courtois – un agent de l'ARC fait preuve d'un comportement irrespectueux

5:017 L'ARC a, par erreur, entré dans le compte de la contribuable un code indiquant qu'elle était en faillite. Cette méprise a donné lieu à des erreurs dans les avis de cotisation de la contribuable pour les années 2009 et 2010 ainsi qu'à la retenue de son remboursement pour l'année 2010. Lorsqu'elle a demandé combien de temps il faudrait pour corriger cette erreur, l'ARC lui a communiqué des renseignements incohérents et un agent a fait preuve d'un comportement irrespectueux à son égard. Après que le BOC a communiqué avec l'ARC afin de s'assurer que le code erroné avait été supprimé du compte de la contribuable et que cela n'aurait aucune répercussion négative sur les productions et remboursements futurs de la contribuable, l'ARC lui a présenté des excuses.

Traitement professionnel – traitement courtois – comportement irrespectueux

5:018 Un contribuable a dû communiquer avec l'ARC à sept reprises pour changer une adresse inscrite à son dossier. Il était particulièrement contrarié par le fait qu'on lui demandait chaque année de fournir à l'ARC des renseignements sur son revenu total. Pour ajouter à sa frustration, un agent de l'ARC a commis une erreur en fixant un rendez-vous avec le contribuable et a, par la suite, été impoli avec lui. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a exprimé ses regrets au contribuable.

Traitement équitable – saisie-arrêt d'un revenu d'emploi – difficultés financières

5:019 Une contribuable a communiqué avec le BOC parce que l'ARC avait saisi une partie de son revenu d'emploi, et elle a indiqué que cette mesure lui causait des difficultés financières. À la suite de l'intervention du BOC,

l'ARC a examiné sa situation financière et la saisie-arrêt a, ultérieurement, été levée. Cependant, la contribuable ignorait toujours pourquoi elle devait de l'argent. L'examen du BOC a révélé qu'elle avait fait l'objet d'une cotisation en tant que tiers à l'égard d'une dette d'une autre personne, parce qu'elle avait encaissé un chèque à l'ordre d'un ami qui devait un montant à l'ARC. L'ARC a prétendu qu'elle était en fait sa conjointe de fait et qu'elle pouvait donc être tenue responsable de sa dette. Elle a nié avoir jamais été la conjointe de fait de cet ami, mais elle n'avait pas produit une opposition et le délai prévu pour le faire était échu. Le BOC a communiqué avec l'ARC pour demander qu'on fournisse à la contribuable de l'aide afin de demander une prolongation du délai pour produire une opposition ainsi qu'un allègement pour les contribuables. Par suite de cette demande, l'ARC a procédé à un examen interne et a décidé d'annuler le montant exigible. De plus, la contribuable devait un montant en lien avec ses propres impôts. Par suite de communications entre le BOC et l'ARC, on lui a fourni les renseignements requis pour demander un allègement de cette dette, et reconnaissant qu'elle était aux prises avec des difficultés financières, l'ARC a suspendu toutes les poursuites en justice intentées à l'égard de son compte.

Article 6 – Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

Les contribuables exigent de l'ARC un niveau de service élevé pour pouvoir remplir leurs obligations et recevoir de leur gouvernement les prestations auxquelles ils ont droit. Pour que l'aide et les renseignements fournis aux contribuables par l'ARC soient utiles, ils doivent l'être « en fonction des besoins du contribuable, au moment où il en a besoin ». Par conséquent, la Charte des droits du contribuable reconnaît que les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns de la part l'ARC.

Signification du terme « complet » : [Traduction]
« Avoir tous les éléments, parties ou étapes nécessaires ou normaux. »

Signification du terme « exact » : [Traduction]
« Qui est exactement conforme au fait; sans erreur. »

Signification du terme « clair » : [Traduction]
« Dans un langage simple, facile à comprendre. »

Signification du terme « opportun » : [Traduction]
« Qui vient à un moment convenable ou propice; à point nommé. »

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[9]

> **6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements complets et exacts, en temps opportun, qui expliquent dans un langage simple les lois et les politiques qui s'appliquent à votre situation.**
>
> Nous mettons à votre disposition un large éventail de renseignements par voie électronique, par téléphone, sur papier (publications générales ou spécialisées) ou en personne sur rendez-vous. Nos préposés aux renseignements ont reçu une formation complète. Ils disposent d'outils de référence leur permettant de répondre rapidement et avec précision à vos questions et de vous fournir un service de la plus haute qualité. Nos formulaires et nos publications sont offerts en formats multiples à l'intention des personnes ayant une déficience

[9] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

visuelle. Nos publications sont rédigées dans un langage simple et nous les révisons pour veiller à ce que leur contenu soit exact et complet.

Les renseignements que nous vous avons transmis sont-ils inadéquats? Si les renseignements que nous vous avons transmis vous paraissent incomplets, inexacts ou imprécis, ou si vous ne les avez pas reçus en temps opportun, nous tenons à ce vous nous en fassiez part. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Colombie-Britannique
Le *Taxpayer Fairness and Service Code*[10] de la C.-B. reconnaît le besoin des contribuables de pouvoir communiquer avec le ministère du revenu pour obtenir des renseignements clairs et exacts. Ce code contient les dispositions suivantes : [Traduction] **Le droit d'obtenir de l'aide** Vous avez le droit d'obtenir notre aide afin de pouvoir clairement comprendre vos obligations et vos droits. Vous pouvez vous attendre à ce que nous soyons accessibles et à ce que nous communiquions avec vous par divers moyens, notamment les suivants : • par téléphone, • par courriel et télécopieur, • par lettre, • en personne – nous essayons d'organiser des rencontres en personne avec vous, lorsque cela est approprié, • Centres Service BC – vous pouvez recourir à ces centres (situés un peu partout en Colombie-Britannique – www.servicebc.gov.bc.ca) pour obtenir des renseignements ou effectuer la plupart des paiements liés à vos obligations. **Le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns** Vous avez le droit de demander et de recevoir des renseignements par écrit pour vous aider à comprendre vos

[10] http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/tfsc.htm.

obligations et vos droits, y compris les renseignements suivants :

- des renseignements qui sont clairs, faciles à comprendre, complets, exacts, cohérents et qui sont fournis en temps opportun,
- des renseignements dans un format accessible et qui vous convient,
- des lois, bulletins, brochures, avis et formulaires disponibles en format papier et aussi sur notre site Web à www.fin.gov.bc.ca/rev.htm,
- des renseignements sur les modifications législatives disponibles en temps opportun,
- un service de mise à jour en ligne gratuit pour vous informer des changements apportés aux renseignements en ligne,
- des explications de nos décisions.

Avis écrit

Vous avez le droit de demander et d'obtenir un avis écrit concernant vos obligations et vos droits. Nous vous donnerons des conseils de nature générale pour régler votre situation en temps opportun. Si vous le demandez, nous vous fournirons aussi des avis écrits, tels que des interprétations techniques ou des décisions concernant la législation qui est de nature plus précise.

Australie

Le Australian Taxation Office précise ce qui suit dans sa charte des droits des contribuables[11] :

[Traduction]
Nous visons à vous fournir des renseignements exacts, clairs et cohérents afin de vous aider à comprendre vos droits et à remplir vos obligations. Nos renseignements vont de renseignements publiés sur l'application de la loi en général à des conseils personnels sur la façon dont la loi s'applique à vos circonstances.

Si vous croyez que nos renseignements publiés ne couvrent pas entièrement vos circonstances, ou si vous avez des doutes quant à la mesure dans laquelle ils s'appliquent à vous,

[11] http://www.ato.gov.au/corporate/pathway.aspx?pc=001/001/002/017.

communiquez avec nous et nous vous aiderons à déterminer quels sont ceux qui répondent le mieux à vos besoins.

Si nos renseignements sont erronés ou trompeurs
Si vous vous fiez à nos renseignements et qu'ils s'avèrent erronés ou trompeurs et qu'en conséquence, vous commettez une erreur, nous en tiendrons compte lorsqu'il s'agira de déterminer, s'il y a lieu, la mesure à prendre, que ce soit de notre part ou de la vôtre.

Application (résumés de cas)

Renseignements complets, exacts, clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – le contribuable est incapable d'obtenir un état de compte de l'ARC

6:001 L'ARC a saisi des actions appartenant à un contribuable et l'a informé que s'il ne payait pas sa dette fiscale dans un délai de 30 jours, ses actions seraient vendues. Le contribuable a déclaré qu'il lui serait impossible de satisfaire aux exigences de l'ARC. Il a demandé un état de compte à l'ARC, mais il ne l'a pas reçu en temps opportun. Le contribuable n'a pas non plus été en mesure de communiquer avec le gestionnaire des recouvrements approprié de l'ARC. Après l'intervention du BOC, le contribuable a reçu les renseignements qu'il avait demandés.

Renseignements complets, exacts, clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – remboursement d'impôt retenu – la contribuable est incapable d'obtenir des renseignements de l'ARC concernant une dette – la contribuable n'aurait pas dû faire l'objet d'un recouvrement

6:002 En 2008, une contribuable a reçu une lettre intitulée « avis de paiement d'une dette en souffrance ». On y indiquait qu'un remboursement d'impôt pour l'année 2007 serait retenu et appliqué au solde dû d'une « dette envers la Couronne ». L'en-tête indiquait que la lettre provenait du « gouvernement du Canada », sans toutefois préciser le ministère ou l'organisme émetteur ni fournir le nom de la personne-ressource à qui s'adresser pour obtenir des renseignements. On y indiquait un numéro sans frais qui a dirigé la contribuable vers un ministère du revenu provincial, mais lorsqu'elle a composé le numéro, personne n'a été en mesure de lui fournir des renseignements au sujet de cette dette. La contribuable a été renvoyée vers plusieurs ministères et organismes, mais aucun d'entre eux n'a pu lui dire d'où provenait cette lettre et pourquoi on exigeait le remboursement de

la dette. Finalement, le député de la contribuable lui a recommandé de s'adresser à l'ombudsman des contribuables. Le BOC a facilité les discussions entre l'ARC et le ministère du revenu provincial, et on a découvert que l'ARC recouvrait des créances pour le compte d'un programme provincial. La lettre ne le mentionnait pas clairement et il a été finalement déterminé que la contribuable n'aurait pas dû figurer dans la base de données des recouvrements. À la suite de l'intervention du BOC, le nom de la contribuable a été supprimé de la base de données et le remboursement auquel elle avait droit lui a été émis. L'ARC a exprimé ses regrets à la contribuable et lui a indiqué que ce type d'avis serait révisé.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – enjeu systémique – difficulté à prouver son admissibilité à la prestation fiscale canadienne pour enfants – difficulté à obtenir des renseignements de l'ARC quant aux documents requis comme preuve

6:003 Une mère seule qui comptait sur la PFCE pour joindre les deux bouts s'est vu suspendre ses prestations par l'ARC. L'ARC lui a demandé de fournir une preuve que ses enfants étaient nés au Canada. On a jugé que les lettres de gens qui connaissaient la famille, y compris le médecin qui l'avait accouchée de ses bébés au Canada, étaient une preuve insuffisante. Cette contribuable n'a pas pu obtenir de l'ARC des renseignements clairs quant au type de documents qui seraient considérés comme suffisants pour satisfaire aux exigences de l'ARC. Le litige a duré plusieurs mois, et la mère risquait de faire face à une saisie de son hypothèque et de perdre sa maison. Elle a déposé une plainte auprès de l'ombudsman qui a examiné l'affaire. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, la contribuable a reçu un versement rétroactif de la PFCE de 38 000 $ et elle a pu ainsi garder sa résidence.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – le contribuable a de la difficulté à obtenir des renseignements de l'ARC quant à savoir si ses paiements ont été portés en diminution de sa dette fiscale

6:004 Un contribuable a communiqué avec le BOC prétendant qu'il était incapable d'obtenir une explication de l'ARC quant à savoir si les paiements versés avaient été appliqués à la diminution de sa dette fiscale. Il s'est plaint qu'il avait passé un temps considérable au téléphone à être dirigé vers plusieurs unités différentes à l'ARC alors qu'aucune d'elles n'avait pu répondre à ses questions. Le contribuable a admis qu'il avait exprimé sa frustration en s'en prenant verbalement au personnel de l'ARC et qu'il ne lui faisait plus confiance pour obtenir des réponses adéquates. L'ombudsman a donc demandé à l'ARC de lui fournir des renseignements sur la nature de la dette du contribuable, un calendrier des paiements que celui-ci avait versés

ainsi que tous les recours possibles qu'il pouvait exercer. L'ARC a présenté à l'ombudsman un rapport détaillé couvrant toutes les questions du contribuable. Elle a également communiqué avec le représentant du contribuable et réglé toutes les préoccupations de ce dernier. Le personnel du BOC a passé en revue le rapport de l'ARC avec le contribuable et l'a rassuré en lui confirmant que tous ses paiements avaient été correctement appliqués à son compte. Grâce à l'intervention du BOC, toutes les préoccupations du contribuable ont été réglées.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – le contribuable ne comprend pas les critères pour obtenir un décret de remise – l'ARC améliore sa communication

6:005 Un contribuable a soumis une demande à la ministre du Revenu national en vue d'obtenir un décret de remise, qui consiste en un décret de la ministre à l'intention de l'ARC pour que celle-ci radie la dette d'un contribuable. La demande du contribuable a été refusée parce qu'il ne répondait pas aux exigences d'admissibilité à un décret de remise. En plus d'être déçu du résultat, le contribuable n'a pas compris pourquoi il n'était pas admissible à l'allègement demandé. Il a déposé une plainte auprès de l'ombudsman, fondée sur son incapacité à comprendre le pourquoi de ce refus. Bien que l'enquête de l'ombudsman n'ait pas permis d'établir que le contribuable avait été traité injustement, notre travail sur ce dossier a amené l'ARC à conclure qu'elle devait, dans de tels cas, améliorer sa communication à l'égard des droits de recours de décret sur la remise pour les contribuables dans tels cas. L'ARC a depuis modifié sa lettre type en ce qui concerne le refus du décret de remise.

Renseignements complets, exacts, clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – les renseignements demandés n'ont pas été fournis dans la langue officielle de la contribuable

6:006 Une contribuable et son mari ainsi que leurs sept enfants ont quitté le Québec pour s'installer en Alberta. Peu après leur arrivée en Alberta, le couple s'est séparé. La contribuable a dû alors compter sur la PFCE pour subvenir aux besoins de ses enfants. L'ARC a demandé à la contribuable de fournir certains documents afin de confirmer son admissibilité à la PFCE, mais comme elle n'a pas été en mesure de fournir ces documents, ses prestations ont été suspendues. Sa langue maternelle étant le français, elle avait de la difficulté à communiquer en anglais. Comme il lui semblait impossible d'obtenir de l'aide en français dans sa communauté, elle s'est adressée à l'ombudsman. Le BOC a facilité la communication avec l'ARC dans la langue de la contribuable, ce qui a permis à celle-ci de communiquer de façon productive. En conséquence, l'ARC a examiné la situation et, après

avoir confirmé l'admissibilité de la contribuable, elle a rétabli le versement des prestations et réglé les arriérés.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – une confusion concernant des paiements de pension alimentaire entraîne une cotisation inadéquate et la retenue d'un remboursement – la contribuable a de la difficulté à communiquer avec l'ARC

6:007 Une mère célibataire, dont la principale source de revenus consistait en des prestations d'invalidité provinciales, était dans l'attente d'une somme supplémentaire que son remboursement d'impôt sur le revenu devait lui procurer. Cependant, au lieu de recevoir un remboursement de l'ARC, elle a reçu un avis de nouvelle cotisation l'informant qu'elle avait 315 $ d'impôt à payer. La contribuable a également reçu un avis de l'ARC l'avisant qu'elle avait reçu un paiement en trop de la PFCE. Ces déterminations étaient apparemment dues à un paiement de pension alimentaire pour enfants assez important qu'elle avait reçu pendant cette année d'imposition, selon ce que croyait l'ARC. La contribuable a informé l'ARC que le paiement en question ne lui avait pas été versé à elle et qu'il ne devrait donc pas être inclus dans son revenu. Il s'agissait en fait d'un paiement d'un arriéré de pension alimentaire qu'avait versé son ex-mari et qui avait servi à effectuer un remboursement dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. En dépit d'une lettre du Bureau des obligations familiales confirmant les renseignements de la contribuable, l'ARC a refusé sa demande de redressement, affirmant que les paiements de pension alimentaire n'étaient pas déductibles. Toutefois, la contribuable ne tentait pas de demander une déduction. Elle essayait plutôt de prouver à l'ARC qu'elle n'avait pas du tout reçu le paiement. Après qu'elle a communiqué avec le BOC pour obtenir de l'aide, nous avons facilité la communication entre la contribuable et l'ARC. L'ARC a par la suite communiqué avec le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario au nom de la contribuable et obtenu une confirmation que celle-ci n'avait pas reçu le paiement de pension alimentaire en question. L'ARC a alors procédé au redressement de la déclaration de revenus de la contribuable et réexaminé son admissibilité à la PFCE en fonction de la réduction du revenu. Elle a aussi corrigé la déclaration de revenus pour l'année précédente de la contribuable qui contenait la même erreur.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – plainte déposée par un particulier – renseignements de l'ARC ambigus et contradictoires

6:008 En 1998, une contribuable a involontairement trop cotisé à son régime enregistré d'épargne-retraite, lorsque les fonds de son conjoint

décédé ont été transférés à son régime. Neuf ans plus tard, l'ARC l'a informée qu'elle devait payer des impôts sur la cotisation excédentaire, de même que des pénalités et des intérêts. L'ARC a refusé la demande de la contribuable de renoncer à l'impôt, aux pénalités et aux intérêts ou de les annuler. En réponse à une demande de la contribuable visant à obtenir une explication de sa décision, l'ARC lui a envoyé des lettres qui contenaient des renseignements ambigus et contradictoires. Ces lettres fournissaient seulement le numéro de téléphone des Demandes de renseignements généraux de l'ARC où les agents ne connaissaient pas bien son dossier, de sorte qu'ils n'ont pas été en mesure de lui fournir des explications de la décision de refuser l'allègement. L'enquête du BOC a permis de déterminer que la demande de renoncer aux intérêts et pénalités ou de les annuler présentée par la contribuable n'a pas été examinée en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, parce que celle-ci ignorait la marche à suivre pour soumettre une telle demande. De plus, personne à l'ARC ne lui a expliqué la différence entre un allègement pour les contribuables (pour obtenir l'annulation de pénalités et d'intérêts) et une exemption administrative (pour obtenir une renonciation à l'impôt ou son annulation). Après avoir examiné la demande d'exemption administrative, l'ARC a envoyé à la contribuable des lettres l'informant qu'aucun allègement des impôts ne lui serait accordé. L'ARC n'a jamais procédé à un examen afin de déterminer si un allègement pour les contribuables était approprié dans les circonstances, malgré la demande de la contribuable de « renoncer à l'impôt, aux pénalités et aux intérêts ou de les annuler ». De plus, l'ARC n'a jamais informé la contribuable de la marche à suivre pour demander un tel allègement. Après l'intervention du BOC, l'ARC a accordé l'allègement pour les contribuables et annulé les pénalités et les intérêts. Ce cas a aussi incité l'ombudsman à formuler des recommandations à l'ARC afin qu'elle améliore le service qu'elle offre aux contribuables qui demandent un allègement et la façon dont elle les traite. L'ombudsman a recommandé que les lettres de décision de l'ARC fournissent aux contribuables le numéro de téléphone de la personne qui a pris la décision afin de leur permettre d'obtenir une clarification au besoin. L'ARC a accepté cette recommandation et modifié ses procédures. L'ombudsman a aussi recommandé que l'ARC révise sa lettre de décision relative à un refus d'exemption administrative, de manière à indiquer clairement au destinataire que le refus n'a trait qu'à une demande d'exemption administrative (soit renoncer à l'impôt à payer) et à y inclure des renseignements sur la marche à suivre pour demander un allègement pour les contribuables. Enfin, l'ombudsman a recommandé que l'ARC interprète les demandes d'allègement pour les contribuables d'une manière plus générale et qu'elle tienne compte de tous les types d'allègement qui peuvent s'appliquer. L'ARC a accepté ces recommandations et apporté les modifications nécessaires à ses procédures opérationnelles.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – enjeu systémique – les lettres de décision de la Direction générale des appels de l'ARC ne fournissent pas les motifs des décisions relatives à des oppositions ou des appels

6:009 Le BOC a reçu des plaintes concernant les lettres envoyées aux contribuables pour leur communiquer les décisions de deux directions de la Direction générale des appels de l'ARC. Ces lettres informaient le destinataire de la décision rendue concernant un appel ou une opposition et citaient la règle pertinente, mais les motifs de la décision n'y étaient pas énoncés. Lorsque certains contribuables ont demandé qu'on leur fournisse par écrit les motifs de ces décisions, l'ARC leur a répondu qu'ils devaient présenter une demande d'accès à l'information pour pouvoir obtenir ce genre de renseignements. En fonction de ces comptes rendus de contribuables, l'ombudsman a mené une enquête systémique et conclu que ces plaintes étaient fondées. La Direction générale des appels de l'ARC n'expliquait pas toujours sa décision concernant un appel ou une opposition d'une manière suffisante pour remplir ses engagements en matière d'équité, de transparence et d'obligation de rendre compte. Cela avait pour effet d'ébranler la confiance des contribuables en l'ARC et de les contrarier. Dans un rapport spécial intitulé *Le droit de savoir*, l'ombudsman a recommandé que lorsque la Direction générale des appels a conclu un examen de l'opposition d'un contribuable à une cotisation, ou de l'appel d'une décision ou d'une cotisation établie à l'égard de retenues sur la paie, elle devrait fournir au contribuable, par écrit, les motifs de sa décision de confirmer, de modifier ou d'annuler la décision initiale de l'ARC. Il n'est pas nécessaire que ces motifs renvoient à chaque facteur ou conclusion du processus décisionnel, mais ils devraient être suffisants, lorsqu'ils sont lus selon le contexte, pour indiquer pourquoi la Direction générale des appels a pris une telle décision. La ministre du Revenu national a accepté ces recommandations et l'ARC les a mises en œuvre.

Renseignements complets, exacts clairs et opportuns – enjeu systémique – manque de renseignements clairs sur la prestation fiscale canadienne pour enfants

6:010 Le BOC a reçu de nombreuses plaintes de contribuables qui avaient eu des difficultés à traiter avec l'ARC concernant leur admissibilité à la PFCE. Les plaintes découlaient largement du fait que les exigences de l'ARC en matière de documentation permettant d'établir l'admissibilité à la prestation et les modifications apportées à celles-ci n'étaient pas claires pour les contribuables. Dans un rapport spécial intitulé *Établir votre statut*, l'ombudsman a recommandé que l'ARC prenne des mesures afin qu'il soit

plus facile pour les contribuables de comprendre les exigences d'admissibilité à la PFCE, y compris les types de documents à l'appui qui peuvent être demandés pour établir leur admissibilité. La ministre du Revenu national a jugé que les recommandations de l'ombudsman étaient « équitables et appropriées » et a donné instruction à l'ARC de les mettre en œuvre.

Article 9 – Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations

La procédure de plainte

Les contribuables qui ne sont pas satisfaits du service qu'ils ont reçu de l'ARC ou qui croient avoir été traités injustement sont invités à essayer de régler le problème de façon non officielle avec l'employé ou le secteur avec lequel ils ont de la difficulté. Si un contribuable n'est pas d'accord avec la façon dont un employé de l'ARC traite ses préoccupations, il devrait demander de s'adresser à son superviseur pour discuter de l'affaire.

S'il est incapable de régler le problème de cette façon, il peut alors déposer une plainte officielle auprès des Plaintes liées au service de l'ARC.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[12]

> *9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations.*
>
> Si vous déposez une plainte relative à un de nos services, vous pouvez vous attendre à ce que nous vous écoutions et que nous vous donnions l'occasion d'expliquer votre situation. Nous traiterons votre plainte rapidement et de façon confidentielle, et nous vous fournirons une explication de nos conclusions. Généralement, le « service » concerne la qualité et la rapidité du travail effectué par l'ARC. Une plainte liée au service peut se rapporter à des renseignements médiocres ou trompeurs, au comportement du personnel, à des erreurs ou à des retards indus.
>
> **Notre processus de plaintes liées au service**
>
> Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez obtenu, communiquez avec l'employé de l'ARC avec qui vous avez fait affaire (ou appelez au numéro qui vous a été donné). Si vous êtes toujours insatisfait du traitement de votre demande, demandez à parler au superviseur de l'employé. Si la situation n'est toujours pas résolue, vous pouvez déposer une plainte

[12] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

officielle en remplissant le formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Si vous êtes toujours insatisfait du service que vous avez reçu, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des contribuables. Pour en savoir plus sur les Plaintes liées au service de l'ARC, allez à www.arc.gc.ca/plaintes ou consultez la brochure RC4420, *Renseignements concernant le programme Plaintes liées au service de l'ARC*.

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Colombie-Britannique

Le *Taxpayer Fairness and Service Code*[13] de la C.-B. précise ce qui suit :

> [Traduction]
> **Le droit au règlement des différends**
> Vous avez le droit de vous attendre à ce que vos préoccupations, désaccords ou plaintes soient réglés équitablement, en temps opportun et conformément à la loi. Si vous n'êtes pas d'accord avec une mesure que nous avons prise ou une décision que nous avons rendue, si vous croyez avoir été traité injustement ou si vous avez reçu des renseignements qui, à votre avis, sont erronés, nous vous invitons à discuter de vos préoccupations avec la personne avec qui vous avez traité. Demandez-lui de vous fournir le nom et le numéro de téléphone de son gestionnaire. Vous pouvez aussi obtenir les coordonnées du ministère en visitant le site Web du répertoire du gouvernement de la C.-B à www.dir.gov.bc.ca ou en composant le 877-388-4440.
>
> La personne du ministère avec qui vous avez traité peut aussi vous aider en vous expliquant les autres options de règlement des différends qui sont à votre disposition. Par exemple, il se peut que vous ayez le droit de régler votre différend en déposant un appel par écrit.
>
> **L'ombudsman de la Colombie-Britannique**
> Si vous croyez avoir été traité injustement ou s'il vous est impossible de parvenir à un règlement satisfaisant avec nous, l'ombudsman de la Colombie-Britannique pourrait être en mesure de vous aider. Composez sans frais le 1-800-567-3247 ou visitez le site Web www.ombudsman.bc.ca pour obtenir plus de renseignements.

[13] http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/tfsc.htm.

Australie
En Australie, le Taxation Office précise ce qui suit dans sa *Taxpayers' Charter*[14] : [Traduction] **Respecter votre droit de déposer une plainte** Si vous n'êtes pas satisfait de nos décisions, services ou mesures, vous avez le droit de déposer une plainte. Nous vous recommandons de procéder comme suit : • tentez d'abord de régler votre problème avec l'agent de l'impôt avec qui vous avez traité (ou composez le numéro de téléphone qui vous a été fourni), • si vous n'êtes pas satisfait ou si vous trouvez qu'il est difficile de discuter du problème avec l'agent de l'impôt, adressez-vous à son gestionnaire, • si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte, appelez notre service téléphonique de plaintes au 1800-199-010. Vous pouvez aussi déposer une plainte en procédant comme suit : • déposer une plainte en ligne à l'aide d'un formulaire, • nous envoyer une télécopie au 1800-060-063, • nous écrire à l'adresse suivante : ATO Complaints PO Box 1271 Albury NSW 2640 Nous traitons les plaintes sérieusement. Si vous vous adressez à nous concernant un problème ou une plainte, nous tenterons de le régler rapidement et équitablement. Les plaintes nous fournissent également une rétroaction importante et nous aident à déterminer comment nous pouvons améliorer notre service. **L'ombudsman du Commonwealth** Si vous avez une plainte à formuler, vous devriez d'abord tenter de la régler avec nous. S'il vous est impossible de le faire ou si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte, l'ombudsman du Commonwealth pourrait être en mesure de vous aider.

[14] http://www.ato.gov.au/corporate/pathway.aspx?pc=001/001/002/017.

Application (résumés de cas)

Un contribuable éprouve des difficultés à déposer une plainte – renseignements incohérents – incapable de communiquer avec l'ARC – le BOC facilite la communication

9:001 Un contribuable a tenté de déposer une plainte auprès de l'ARC. Toutefois, l'ARC n'a pas répondu aux lettres du contribuable concernant son remboursement et l'opposition qu'il a déposée par la suite. L'ARC a également fait preuve d'incohérence en communiquant sa décision quant à savoir si elle acceptait ou refusait la demande de crédit pour dons de bienfaisance pour l'année d'imposition 2007. L'ombudsman a communiqué avec l'ARC afin de déterminer si elle avait reçu les lettres en question. Après qu'on ait présenté à l'ARC des documents prouvant qu'elle avait en effet reçu ces lettres du contribuable, celle-ci a émis une lettre de regret et entrepris d'aider le contribuable. Afin d'offrir au contribuable une aide supplémentaire, un agent de l'ARC a personnellement communiqué avec lui pour clarifier la décision quant à savoir si la demande de crédit pour dons de bienfaisance avait été acceptée ou non.

Confidentialité des renseignements sur les contribuables – faciliter la communication – incapable de communiquer avec l'ARC – comportement inapproprié d'un agent de l'ARC – entrave au dépôt d'une plainte

9:002 Un agent de l'ARC a téléphoné au lieu d'affaires du contribuable alors que ce dernier était à l'extérieur du pays. Lorsque la réceptionniste a informé l'agent de l'ARC que le contribuable était absent, celui-ci lui a indiqué que le contribuable devait des impôts considérables. L'agent de l'ARC n'aurait pas dû discuter des renseignements confidentiels du contribuable avec un tiers. En outre, le contribuable a eu de la difficulté à joindre l'employé de l'ARC et à tenter de déposer une plainte. On lui a dit qu'un superviseur lui téléphonerait, mais il n'a jamais reçu l'appel en question.

À la suite de l'intervention de l'ombudsman, une lettre d'excuses a été émise et il a été recommandé que l'employé de l'ARC suive une formation supplémentaire. De plus, il a été déterminé que le contribuable avait en fait payé le montant en question, mais que le paiement avait été attribué au mauvais compte.

Article 10 – Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales

Afin d'éviter que l'observation fiscale devienne un fardeau excessif, l'ARC doit tenir compte des coûts associés au respect des obligations fiscales. Ces coûts peuvent inclure les coûts associés à la préparation et à la production des déclarations de revenus, les coûts que les propriétaires d'entreprises doivent engager pour percevoir les taxes au nom du gouvernement, ou même les coûts associés lorsque l'on traite avec l'ARC pour lui fournir des renseignements ou pour interpréter ceux qu'elle fournit. En vue de maintenir ces coûts à un faible niveau, l'ARC travaille à simplifier ses processus, de manière à ce que les coûts administratifs associés à l'imposition ne soient pas une épreuve.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[15]

> ***10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales.***
>
> Nous reconnaissons le besoin de réduire au minimum les coûts, le temps et les efforts qui sont requis de votre part pour observer les lois portant sur l'impôt et les prestations que nous administrons. En même temps, nous devons protéger l'assiette fiscale du Canada en assurant le plus haut niveau possible d'observation des lois fiscales. Nous croyons que la majorité des particuliers et des entreprises, s'ils en ont la possibilité et s'ils disposent des renseignements et des outils appropriés, observeront volontairement la loi. Pour favoriser l'observation volontaire, nous nous efforçons de faire en sorte que vos rapports avec nous soient aussi simples et pratiques que possible, notamment :
>
> - en offrant des services par de multiples voies, y compris Internet, le téléphone, le courrier et en personne sur rendez-vous,
> - en faisant preuve de sens pratique dans nos rapports avec vous en réduisant le temps et en simplifiant, lorsqu'il est

[15] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

approprié de le faire, le travail et les efforts que vous devez fournir pour répondre à nos besoins,
- en améliorant la manière dont nous communiquons avec vous et le moment choisi,
- en simplifiant nos processus internes.

La réduction du fardeau lié à l'observation pour tous les contribuables est toujours l'une de nos priorités. Si vous avez des suggestions afin de réduire les coûts liés à l'observation des lois que nous administrons, faites-le-nous savoir en communiquant avec les Plaintes liées au service de l'ARC.

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Royaume-Uni
Au Royaume-Uni, HM Revenue & Customs a un document intitulé *Your Charter*[16] qui est l'équivalent de la Charte des droits du contribuable. Il y est précisé que le ministère du Revenu s'engage à ce qui suit : [Traduction] ***9 Faire tout en notre pouvoir pour maintenir les coûts aussi bas que possible lorsque vous traitez avec nous*** Nous visons à prendre le moins possible de votre temps et de votre argent. Notre engagement est le suivant : • essayer de simplifier nos services et d'en faciliter l'accès, • faire tout en notre pouvoir pour qu'il soit peu coûteux de communiquer avec nous, • vous expliquer clairement les renseignements dont nous avons besoin, • faire de notre mieux pour vous donner des conseils complets, exacts et cohérents, • faire de notre mieux pour que les choses soient faites correctement la première fois.

[16] http://www.hmrc.gov.uk/charter.

Article 11 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte

Signification de l'expression « obligation de rendre compte » : [Traduction]

« qui est tenu de justifier des mesures ou des décisions, ou dont on s'attend à ce qu'il le fasse »

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[17]

> **11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.**
> Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte de nos actions. Lorsque nous prenons une décision concernant votre dossier d'impôt ou de prestations, nous vous expliquerons la décision et vous informerons de vos droits et obligations. Nous devons rendre compte au Parlement et, par le fait même, à tous les Canadiens. Nous rendons compte au Parlement de notre rendement et des résultats obtenus par rapport à nos normes de service.
>
> **Nous rendons compte aux Canadiens des décisions que nous prenons**
> Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements exacts et compréhensibles. Nous nous efforçons d'expliquer les lois dans un langage simple et clair, de fournir nos services dans les deux langues officielles et d'expliquer les décisions que nous prenons. Communiquez avec nous si vous n'acceptez pas ou ne comprenez pas une cotisation, une détermination de crédit ou de prestation ou toute décision que nous avons prise. Nous vous fournirons une explication et ferons tous les changements requis, s'il y a lieu.
>
> **Nous rendons compte au Parlement des programmes et des lois que nous administrons**
> Chaque année, l'ARC présente au Parlement le résumé de son plan d'entreprise et son rapport annuel. Le plan d'entreprise établit les objectifs de l'ARC pour une période de trois ans, et le

[17] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

rapport décrit les progrès accomplis dans l'atteinte de ces objectifs. Le vérificateur général du Canada évalue la justesse et la fiabilité des renseignements que renferme le rapport annuel et vérifie les états financiers de l'ARC. Nous vous invitons à consulter le résumé du plan et le rapport annuel sur notre page Web à www.arc.gc.ca/agence.
Cette page contient aussi des renseignements sur nos vérifications internes, nos évaluations de programmes et les résultats de nos recherches sur l'opinion publique.

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Australie
La *Taxpayers' Charter*[18] de l'Australie précise ce qui suit : [Traduction] **Être tenu de rendre compte** • Nous prenons très au sérieux la nécessité de rendre compte et de remplir les engagements formulés dans la présente charte. • Lorsque nous prenons une décision concernant vos affaires, nous vous expliquons cette décision et nous vous informons de vos droits et obligations qui s'y rapportent. Nous vous fournissons aussi des coordonnées, si vous avez des questions ou avez besoin de plus de renseignements. • S'il nous est impossible de régler un problème rapidement, nous vous tiendrons au courant de nos progrès. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour parvenir à une résolution des problèmes. • Nous publions nos normes de service (rapidité) et notre rendement par rapport à ces normes sur notre site Web. • Nous échangeons avec le public des renseignements sur les enjeux auxquels nous sommes confrontés et les résultats des mesures que nous avons prises. • Nous consultons la collectivité afin d'évaluer notre professionnalisme et notre rendement par rapport aux engagements que nous prenons dans la présente charte. • Nous rendons compte au Parlement et à la collectivité australienne.

[18] http://www.ato.gov.au/corporate/pathway.aspx?pc=001/001/002/017.

Application (résumés de cas)

Obligation de rendre compte – enjeu systémique – les lettres de décision de la Direction générale des appels ne fournissent pas les motifs des décisions relatives à des oppositions ou des appels – l'obligation de rendre compte exige de fournir les motifs des décisions

11:001 Le BOC a reçu des plaintes concernant les lettres envoyées aux contribuables pour leur communiquer les décisions de deux directions de la Direction générale des appels de l'ARC. Ces lettres informaient le destinataire de la décision rendue concernant un appel ou une opposition et citaient la règle pertinente, mais les motifs de la décision n'y étaient pas énoncés. Lorsque certains contribuables ont demandé qu'on leur fournisse par écrit les motifs de ces décisions, l'ARC leur a répondu qu'ils devaient présenter une demande d'accès à l'information pour pouvoir obtenir ce genre de renseignements. En fonction de ces comptes rendus de contribuables, l'ombudsman a mené une enquête systémique et conclu que ces plaintes étaient fondées. La Direction générale des appels de l'ARC n'expliquait pas toujours sa décision concernant un appel ou une opposition d'une manière suffisante pour remplir ses engagements en matière d'équité, de transparence et d'obligation de rendre compte. Cela avait pour effet d'ébranler la confiance des contribuables en l'ARC et de les contrarier. Dans un rapport spécial intitulé *Le droit de savoir*, l'ombudsman a recommandé que lorsque la Direction générale des appels a conclu un examen de l'opposition d'un contribuable à une cotisation, ou de l'appel d'une décision ou d'une cotisation établie à l'égard de retenues sur la paie, elle devrait fournir au contribuable, par écrit, les motifs de sa décision de confirmer, de modifier ou d'annuler la décision initiale de l'ARC. Il n'est pas nécessaire que ces motifs renvoient à chaque facteur ou conclusion du processus décisionnel, mais ils devraient être suffisants, lorsqu'ils sont lus selon le contexte, pour indiquer pourquoi la Direction générale des appels a pris une telle décision. La ministre du Revenu national a accepté ces recommandations et l'ARC les a mises en œuvre.

Obligation de rendre compte – plainte déposée par un particulier

11:002 Une contribuable a prétendu qu'elle avait effectué des paiements à l'ARC toutes les deux semaines pendant la dernière année et que l'ARC n'avait pas cessé de garnir son salaire même après le remboursement de la dette. En fait, la contribuable a pensé que la dette avait été entièrement remboursée quand elle n'était pas. L'ARC a pris un paiement supplémentaire, mais il a été immédiatement remboursé à la contribuable.

Le BOC a facilité la communication entre l'ARC et la contribuable, qui a reçu une explication claire et un état de compte détaillé.

Obligation de rendre compte – plainte déposée par un particulier

11:003 Le représentant d'un contribuable a prétendu que l'ARC avait accepté d'imputer les paiements au compte d'impôt de son client selon une certaine méthode, mais que cela n'avait pas été fait tel que convenu. Les demandes du représentant quant à savoir pourquoi l'ARC avait omis de respecter la prétendue entente n'ont pas reçu de réponse. Le représentant a donc écrit au BOC sans passer par les Plaintes liées au service de l'ARC (PS-ARC). Le BOC a obtenu la permission d'acheminer la plainte aux PS-ARC, mais cette proposition a énormément contrarié le représentant, parce qu'il ne croyait pas que l'ARC pouvait faire ou ferait quoi que ce soit pour aider à régler le problème. Le BOC l'a informé qu'il faciliterait la communication et qu'il resterait en contact jusqu'à ce que les PS-ARC aient terminé l'examen. Il était inquiet, mais a accepté. Après que le BOC a confirmé que les PS-ARC avaient terminé l'examen, le BOC a communiqué avec le représentant. Il a été très satisfait du résultat, puisque ses problèmes ont été réglés et ses questions, traitées.

Obligation de rendre compte – plainte déposée par un particulier

11:004 Nous avons reçu une plainte du représentant d'une contribuable soutenant que l'ARC n'avait pas informé la contribuable, une entreprise d'exploitation pétrolière et gazière, d'une dette fiscale existant depuis plusieurs années. Il était aussi prétendu que les demandes de renseignements soumises à l'ARC concernant cette dette étaient demeurées sans réponse ou qu'on n'y avait pas répondu en temps opportun. Notre analyse a confirmé que la contribuable avait été informée de la dette remontant à 1989 dans un avis de nouvelle cotisation émis en 1990. De plus, l'ARC avait fourni à la contribuable des états de compte faisant état du solde dû, y compris les frais d'intérêts sur arriérés, jusqu'en 1992. Le dernier avis informant la contribuable de cette dette a été émis dans un état de compte daté du 17 septembre 1992. À ce moment-là, la dette avait été isolée dans un compte d'inventaire suspendu, car l'ARC avait jugé qu'elle était irrécouvrable. Par conséquent, aucune autre correspondance n'a été envoyée à la contribuable concernant cette dette. En 2003, la contribuable a produit une déclaration T2 et s'attendait à recevoir un remboursement de 28 000 $. L'ARC a retenu ce remboursement pour des motifs qui n'ont pas été entièrement expliqués à la contribuable. En 2009, la contribuable a produit une déclaration et s'attendait à recevoir un remboursement de 70 000 $ qui a aussi été retenu. Ce n'est que lorsque le représentant de la contribuable a déposé une plainte aux Plaintes liées au service de l'ARC en

décembre 2009 qu'il a été en mesure de déterminer que les remboursements avaient été portés en diminution de la dette de 1989 qui avait été jugée irrécouvrable. L'avis de cotisation T1 émis aux contribuables particuliers contient un verset précisant que tout remboursement sera retenu pour être porté en réduction d'une dette existante ou que le montant du remboursement qui figure sur l'avis ne comprend pas le montant en souffrance pour une année d'imposition antérieure. L'avis de cotisation T2 émis aux sociétés ne contient pas ces renseignements. L'ombudsman a donc recommandé à l'ARC d'inclure un verset semblable dans les avis de cotisation T2. L'ARC a accepté cette recommandation.

Article 13 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous rendions compte chaque année

Les normes de service sont essentiellement des objectifs en matière de prestation de services que l'ARC s'est fixés. Ces normes de service informent les contribuables de la qualité et du niveau du service auxquels ils peuvent s'attendre de l'ARC. Ces normes servent aussi de fondement à la gestion du rendement de l'ARC. En rendant compte de ces normes de service, l'ARC accroît la transparence et l'obligation de rendre compte. Ces normes servent aussi de mesure à l'ombudsman lorsqu'il s'agit d'évaluer la qualité du service offert aux contribuables. Les normes de service sont régulièrement révisées afin d'assurer qu'elles sont à jour et pertinentes. Lorsque les résultats en matière de rendement baissent considérablement pour atteindre un niveau inférieur aux objectifs établis, c'est le signe qu'une mesure corrective s'impose.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[19] :

> **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.**
> Les normes de service sont la pierre angulaire de notre système de gestion du rendement et représentent notre engagement public quant au niveau de service auquel vous pouvez vous attendre lorsque vous traitez avec nous, dans des circonstances normales. Nous fixons des objectifs à l'égard de chaque norme de service en nous fondant sur les réalités opérationnelles et l'infrastructure, les ressources disponibles, le rendement historique, le degré de complexité du travail et les attentes des Canadiens. Nous révisons régulièrement nos normes de service pour nous assurer qu'elles restent d'actualité et pertinentes. Lorsque notre rendement accuse un recul important par rapport aux objectifs fixés, c'est pour nous le signe que des mesures correctives s'imposent. Nous mesurons notre rendement en fonction de nos normes de service et publions les résultats dans le rapport annuel de l'ARC qui est présenté au Parlement chaque année.

[19] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

Vous croyez que nous n'avons pas observé nos normes de service?
Si vous croyez que nous n'avons pas observé nos normes de service, faites-le-nous savoir en communiquant avec le bureau des Plaintes liées au service de l'ARC. Ce bureau transmettra vos préoccupations aux administrateurs de programme de l'ARC qui sont chargés d'établir et de réviser les normes de services.

Application (résumés de cas)

Norme de service – la norme pour le traitement d'un formulaire et l'émission d'un chèque a été respectée

13:001 Une contribuable, en attente de recevoir un chèque de l'ARC, s'est plainte de subir un délai déraisonnable. Selon la norme de service de l'ARC, le délai pour traiter le type de paiement que la contribuable attendait de recevoir est de dix jours. Après enquête, il a été déterminé qu'entre la date où l'ARC a reçu le formulaire de la contribuable et la date d'envoi de son nouveau chèque par l'entremise de Postes Canada, il s'était écoulé huit jours. L'ARC avait donc respecté la norme de service pertinente.

Norme de service – allègement pour les contribuables – la norme de service a été respectée

13:002 Une contribuable a d'abord communiqué avec l'ombudsman concernant les efforts que déployait l'ARC pour recouvrer l'intérêt sur un remboursement qui lui avait été émis par erreur. Le BOC a aidé la contribuable à soumettre une demande d'allègement à l'égard de ce paiement d'intérêts et l'activité de recouvrement a cessé. Cependant, la contribuable a de nouveau communiqué avec le BOC pour se plaindre du délai de traitement de sa demande d'allègement pour les contribuables. Le BOC a déterminé que la norme de service pour le traitement de cette demande particulière de la contribuable était de 100 jours. L'ARC respectait ainsi la norme de service prescrite. L'ombudsman a donc été en mesure de déterminer et de vérifier que la correspondance était en cours de traitement dans un délai raisonnable.

Article 14 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun

Les contribuables sont en droit de s'attendre à ce que leurs obligations fiscales leur soient expliquées clairement. Les stratagèmes fiscaux frauduleux peuvent occulter la loi et inciter les gens à la transgresser.

Bien que les contribuables soient, en fin de compte, responsables de produire correctement leurs déclarations de revenus, il est important que l'ARC prenne des mesures pour les mettre en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux dès que possible. Quoiqu'il ne soit pas possible de mettre les gens en garde contre tous les stratagèmes fiscaux illégaux, l'ARC doit s'efforcer de prévenir les contribuables de stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun afin de leur permettre d'éviter de tels stratagèmes et de produire des déclarations de revenus exactes et légitimes.

Signification du terme « douteux » :

- Imiter frauduleusement l'ARC à des fins malveillantes, illégales ou criminelles
- Chercher publiquement à confondre les contribuables
- Présenter des stratagèmes illégaux comme légitimes selon la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Parmi ces stratagèmes figurent les suivants :
    - tentatives illégales de recevoir des remboursements frauduleux,
    - tentatives illégales de recevoir des prestations auxquelles vous n'avez pas droit,
    - défaut de produire une déclaration de revenus,
    - sous-estimation du revenu,
    - tout stratagème menant à une évasion fiscale et à une fraude.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[20] :

> **14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.**
> Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements opportuns sur les stratagèmes fiscaux douteux que

[20] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

l'ARC examine. Toutefois, nous ne pouvons faire de telles mises en garde qu'après avoir pris connaissance de ces stratagèmes et avoir pu établir leur nature douteuse.

Lutte contre les stratagèmes fiscaux abusifs
Nous nous efforçons de fournir des renseignements qui vous permettront de vous protéger contre les stratagèmes fiscaux et de connaître les conséquences auxquelles vous vous exposez si vous participez à de tels stratagèmes. Nous prenons de nombreuses mesures pour lutter contre les stratagèmes fiscaux abusifs. Par exemple, nous concluons des ententes avec des partenaires nationaux et internationaux afin d'échanger des renseignements, nous recourons aux nouvelles technologies et à d'autres techniques pour repérer et identifier les promoteurs et les utilisateurs de stratagèmes fiscaux, et nous regroupons nos connaissances dans des centres spécialisés afin de mieux lutter contre les stratagèmes fiscaux complexes.

Protégez-vous!
Nos alertes fiscales vous fournissent des renseignements sur les activités d'exécution ainsi que des mises en garde concernant l'évitement fiscal et les stratagèmes d'évasion fiscale. Protégez-vous contre ces stratagèmes et apprenez les conséquences auxquelles vous vous exposez si vous y participez en visitant notre page Web à www.arc.gc.ca/alerte. Si vous avez des suggestions sur la manière de sensibiliser le public à l'égard de certains de ces stratagèmes, faites-le-nous savoir en communiquant avec le bureau des Plaintes liées au service de l'ARC.

Application (résumés de cas)

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun –plainte déposée par un particulier

14:001 Un contribuable a versé en 2004, 2005 et 2006 des contributions à une organisation qui prétendait faire des dons à des organismes de bienfaisance en échange de reçus d'impôt dont les montants étaient quatre fois plus élevés que le montant de la contribution réelle. Quelques années plus tard, sa déclaration de revenus pour l'année 2004 a fait l'objet d'une nouvelle cotisation qui a donné lieu à une facture d'impôt comprenant des frais d'intérêts considérables. En août 2007, le contribuable a été informé

que ses autres déclarations seraient également vérifiées, mais cette fois-ci, la lettre contenait une brochure de mise en garde contre des arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Il s'est plaint du fait que cette mise en garde aurait dû lui être envoyée lorsqu'il a produit sa déclaration de revenus pour l'année 2004 et non trois ans plus tard. Il a accusé l'ARC de retarder les examens pour le punir d'avoir participé à ce stratagème. L'enquête du BOC a révélé que l'ARC avait émis des mises en garde à l'intention du public dès 1999 et qu'elle avait informé le contribuable que l'examen pouvait durer jusqu'à trois ans; cependant, le BOC a été en mesure de le diriger vers une autre avenue de recours possible, qui consistait en une demande d'allègement des intérêts.

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun – plainte déposée par un particulier

14:002 Un contribuable a produit sa déclaration de revenus pour l'année 2006 dans laquelle il déclare une importante perte d'entreprise. Six mois plus tard, l'ARC lui a envoyé une lettre l'informant que sa déclaration faisait l'objet d'un examen avant l'établissement de la cotisation, étant donné qu'il avait été impliqué dans un stratagème d'évitement fiscal. Il s'est plaint du fait qu'il avait fallu plus de quatre ans à l'ARC pour prendre une décision d'accepter ou de refuser la perte et qu'une fois la décision finalement prise, l'explication n'était pas claire. Après avoir reçu sa plainte, le BOC a enquêté sur cette affaire et appris qu'il avait fallu à l'ARC deux ans, et non quatre, pour terminer son examen. De plus, le BOC a confirmé qu'un allègement de certains intérêts avait été accordé au contribuable en reconnaissance des retards de l'ARC. Cependant, nous avons aussi constaté que l'ARC avait omis de lui envoyer la copie du rapport de vérification qu'il avait demandée. À la suite de l'intervention du BOC, l'ARC a envoyé au contribuable la copie du rapport en question dans lequel elle expliquait le motif de sa décision de refuser les pertes qu'il avait déclarées.

Article 15 – Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix

Les affaires fiscales peuvent être complexes et ce ne sont pas toutes les personnes qui possèdent les connaissances ou l'expérience nécessaires pour parcourir les règles et règlements de notre régime fiscal. C'est pourquoi beaucoup de gens font appel à des experts pour obtenir de l'aide. Reconnaissant que certains contribuables préfèrent être représentés par une personne pour traiter avec l'ARC en leur nom, la Charte des droits du contribuable garantit ce choix à titre de droit lié au service pour les contribuables.

Étant donné que les renseignements fiscaux d'une personne sont confidentiels, le contribuable doit soumettre une autorisation par écrit. En remplissant les formulaires de consentement appropriés, les contribuables peuvent désigner une personne pour s'occuper de leurs affaires fiscales et traiter avec l'ARC en leur nom. En règle générale, les gens choisiront un comptable ou un fiscaliste. De même, ils peuvent aussi choisir de nommer un membre de confiance de leur collectivité. Les représentants sont nommés pour des années d'imposition particulières et sont responsables de certaines affaires relatives aux déclarations de revenus des personnes qui les désignent. Toutefois, le contribuable est responsable de déterminer si le représentant qu'il désigne possède les connaissances nécessaires pour soumettre correctement les documents requis à l'ARC. Le contribuable demeure légalement responsable de l'exactitude des documents liés à l'impôt qu'il soumet, même si c'est un représentant qui les produit. Si le contribuable retire son consentement, il est en droit de s'attendre à ce que l'ARC mette fin immédiatement à l'échange de renseignements avec les représentants précédents qui n'ont plus son autorisation.

Les représentants ne sont pas autorisés à modifier le nom, l'adresse, l'état civil ou les renseignements sur le dépôt direct d'un contribuable. Quant à l'ARC, elle n'a pas le droit de communiquer au représentant d'un contribuable le code d'accès à huit chiffres ni le code de sécurité de l'ARC.

Pour que ce droit ait une quelconque signification, l'ARC doit veiller à ce que les formulaires requis pour nommer un représentant soient facilement accessibles. De même, le traitement des formulaires associés à la nomination d'un représentant doit être effectué en temps opportun.

Voici ce que dit l'ARC dans son guide sur la Charte des droits du contribuable[21] :

> **15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.**
> Vous pouvez choisir une personne pour vous représenter et vous conseiller sur vos affaires liées à l'impôt et aux prestations. Une fois que vous aurez autorisé un représentant, nous pourrons discuter de votre situation avec cette personne. Toutefois, vous demeurez légalement responsable de vos affaires fiscales, même si vous avez autorisé quelqu'un à agir en votre nom.
>
> **Comment pouvez-vous donner votre consentement à un représentant?**
> Les renseignements sur les contribuables sont confidentiels. Nous avons besoin de votre consentement avant de pouvoir traiter de vos affaires fiscales avec un représentant. Vous pouvez autoriser un représentant en utilisant notre service en ligne Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise sur notre site Web à www.arc.gc.ca. Vous pouvez aussi remplir à cette fin le formulaire T1013, *Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant*, pour les particuliers, ou RC59, *Formulaire de consentement de l'entreprise*, pour les entreprises.
>
> **Qu'est-ce que votre représentant sera autorisé à faire?**
> Lorsque vous nous autorisez à traiter avec votre représentant, votre autorisation se limite à l'année ou aux années d'imposition que vous précisez et à certaines questions relatives aux renseignements contenus dans votre déclaration de revenus. Par exemple, nous serons autorisés à divulguer à votre représentant vos renseignements confidentiels relatifs à l'impôt et peut-être à apporter des modifications à votre déclaration de revenus à la demande de votre représentant. Toutefois, votre représentant ne sera pas autorisé à changer votre adresse, votre état civil ou les coordonnées concernant vos dépôts directs. Nous ne divulguerons pas à votre représentant votre code d'accès à huit chiffres ou votre code de sécurité de l'ARC. Dans le cas d'une vérification, votre représentant ne peut agir comme votre remplaçant.

[21] http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc17/.

Vous éprouvez des difficultés à faire reconnaître votre représentant par l'ARC?

L'autorisation d'un représentant est généralement un processus assez simple. Cependant, vous devez vous assurer d'avoir signé le formulaire d'autorisation, sans quoi nous ne pouvons pas être sûrs que nous sommes autorisés à traiter avec le représentant indiqué. Afin de protéger la confidentialité de vos renseignements fiscaux, nous n'accepterons pas les renseignements donnés dans le formulaire ni n'agirons sur la foi de ceux-ci, à moins que vous ou votre représentant légal (fondé de pouvoir, exécuteur testamentaire, tuteur légal) ayez signé et daté le formulaire. Si vous estimez que nous n'avons pas respecté votre droit d'être représenté par une personne de votre choix, faites-le-nous savoir en communiquant avec le bureau des Plaintes liées au service de l'ARC.

Dispositions semblables dans d'autres administrations
Royaume-Uni
Le HM Revenue & Customs du Royaume-Uni indique dans *Your Charter*[22] ce qui suit : [Traduction] **8 Accepter qu'une autre personne vous représente** Vous pouvez, si vous le voulez, nommer une autre personne pour traiter avec nous en votre nom. Afin de protéger vos renseignements personnels, nous ne traiterons avec cette personne que si elle est autorisée à vous représenter. Notre engagement est le suivant : respecter le droit de votre représentant d'agir en votre nom et traiter avec lui de façon appropriée
Colombie-Britannique
En Colombie-Britannique, le *Taxpayer Fairness and Service Code*[23] précise ce qui suit : [Traduction] **Représentation** Si vous nous fournissez une autorisation écrite, nous discuterons de votre situation avec le représentant de votre choix.

[22] http://www.hmrc.gov.uk/charter.
[23] http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/tfsc.htm.

Application (résumés de cas)

Droit du contribuable d'être représenté par la personne de son choix – la reconnaissance du représentant du contribuable dépend du traitement du formulaire d'autorisation – retards de l'ARC pour traiter les formulaires d'autorisation

15:001 Un cabinet comptable national a communiqué avec le BOC afin d'obtenir de l'aide après avoir subi des délais considérables dans le traitement des formulaires d'autorisation qu'il avait soumis à l'ARC. Le cabinet était en pleine préparation de feuillets T4 pour le compte de plusieurs de ses clients et avait besoin d'obtenir une confirmation de l'ARC quant aux retenues à la source que ses clients avaient versées. L'ARC ne communiquant aucun renseignement à un tiers sans le consentement écrit du contribuable, le cabinet comptable avait télécopié à l'ARC les formulaires de consentement dûment signés par ses clients à plusieurs reprises et bien avant l'échéance du 1er mars pour produire les feuillets T4. Toutefois, à l'approche de l'échéance, l'ARC n'avait pas encore traité les formulaires de consentement, et le cabinet comptable était donc incapable d'obtenir de l'ARC les renseignements requis. Le BOC a pu faciliter la communication entre l'ARC et le cabinet comptable, de sorte que celui-ci a pu obtenir la confirmation requise et délivrer les feuillets T4 dans le délai prescrit.

Droit du contribuable d'être représenté par la personne de son choix – reconnaissance du représentant du contribuable – l'ARC communique directement avec le contribuable contre son gré

15:002 Le représentant autorisé d'un contribuable a avisé l'ARC que son client ne souhaitait pas communiquer avec elle directement et que lui-même était pleinement autorisé à traiter avec l'ARC au nom du contribuable. Toutefois, l'ARC a continué de communiquer directement avec le contribuable. Suivant quelques appels téléphoniques, l'ARC n'a pas rappelé le représentant et, à une occasion, un agent de l'ARC lui a raccroché au nez. Une plainte a donc été déposée au BOC. Par la suite de l'intervention du BOC, l'ARC a présenté ses excuses au contribuable pour ne pas avoir respecté ses directives et a reconnu que les procédures adéquates n'avaient pas été suivies.

Faciliter la compréhension du contribuable – préparateurs de déclarations de revenus – formulaires autorisant des représentants – comprendre quels sont les formulaires requis

15:003 On a communiqué avec l'ombudsman au sujet de personnes qui ne comprenaient pas l'objet du formulaire d'autorisation TIS60, *Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt*. Le BOC a informé l'ARC des réserves que montraient certains bénévoles concernant le formulaire TIS60. Ce formulaire a pour but d'assurer que les contribuables comprennent que les préparateurs bénévoles de déclarations de revenus, associés à des programmes communautaires de préparation de déclarations, ne sont pas des représentants de l'ARC. Cette précision est particulièrement importante, parce qu'il arrive fréquemment que des employés de l'ARC participent à ces programmes à titre de bénévoles. À la suite de cette plainte, l'ARC a regroupé le formulaire TIS60 et le formulaire TIS183 en un seul nouveau formulaire, le TIS60 (08), afin d'améliorer la communication du message visé.

Engagement envers les petites entreprises

La Charte des droits du contribuable comprend également l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises, un énoncé en cinq parties dans lequel l'ARC promet d'appuyer la capacité concurrentielle du milieu des affaires canadien en s'assurant que les échanges avec l'ARC sont aussi efficaces que possible. Ces engagements complètent la promesse du gouvernement de créer un environnement d'entreprises concurrentiel et dynamique où toutes les entreprises canadiennes pourront prospérer.

1. L'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.