



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

# Ombudsman des contribuables



# TABLE DES MATIÈRES

Qui est l'ombudsman des contribuables? .....	1
Mandat de l'ombudsman des contribuables .....	1
Plaintes que nous pouvons examiner .....	2
Plaintes que nous ne pouvons pas examiner .....	3
Avant de communiquer avec nous... ..	4
Soumettre une plainte .....	5
Conseils d'ordre général pour soumettre une plainte .....	6
À quoi vous attendre lorsque nous recevons votre plainte? .....	7
Protection des renseignements personnels et partage de renseignements avec l'ARC .....	8

# QUI EST

## L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES?

L'ombudsman des contribuables est un agent indépendant et impartial qui est nommé dans le but d'examiner les plaintes liées au service déposées par des particuliers qui sont d'avis qu'ils ont reçu un traitement injuste et non professionnel de la part de l'Agence du revenu du Canada (ARC). De plus, le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) détermine et examine les enjeux systémiques et émergents en matière de service, qui ont une incidence négative sur les contribuables. Notre travail est axé à faire respecter la Charte des droits du contribuable, et nous aidons l'ARC à fournir le niveau de service le plus élevé aux Canadiens.

Notre but est de régler les plaintes de façon impartiale, informelle et rapide. Si nous ne pouvons pas régler une

plainte particulière, nous expliquerons les raisons et nous suggérerons d'autres moyens de résoudre la question.

Nous ne pouvons pas changer les décisions de l'ARC, ni émettre des directives à l'intention de son personnel. Nous réglons plutôt les différends par la consultation et la négociation et, au besoin, en présentant des recommandations officielles au ministre du Revenu national.

Depuis la création du BOC en 2008, nous savons participé au règlement de plusieurs milliers de plaintes individuelles. Nous avons également apporté des améliorations considérables au service offert par l'ARC aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations ainsi qu'au traitement qu'ils ont reçu de l'ARC.

# MANDAT

## DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

**Le mandat de l'ombudsman des contribuables est d'aider, de conseiller et de renseigner le ministre du Revenu national sur toute question relative au service fourni aux contribuables par l'ARC. Dans le cadre de son mandat, il doit accomplir ce qui suit :**

- fournir un système impartial, indépendant et efficace pour le traitement des plaintes individuelles des contribuables liées au service ou au traitement qu'ils ont reçu de l'ARC;
- déterminer et examiner les enjeux systémiques et émergents liés au service qui se rapportent aux programmes et processus de l'ARC, et recommander des améliorations et des mesures correctives directement au ministre;
- faciliter l'accès des contribuables à l'ARC;
- mieux faire connaître la Charte des droits du contribuable et le rôle de l'ombudsman des contribuables.

# PLAINTES

## QUE NOUS POUVONS EXAMINER

L'ombudsman des contribuables examinera les plaintes liées au service offert par l'ARC.

Une plainte liée au service comprend :

- des erreurs pouvant découler de malentendus, d'omissions ou de méprises;
- des délais indus;
- des renseignements faux ou trompeurs;
- un traitement injuste;
- le comportement du personnel.

L'ombudsman des contribuables examinera également les plaintes concernant le non-respect par l'ARC de l'un des droits suivants en matière de service, énoncés dans la Charte des droits du contribuable :

2 **Article 5** : le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable;

**Article 6** : le droit d'obtenir de l'ARC des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns;

**Article 9** : le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication concernant les constatations de l'ARC sur le sujet;

**Article 10** : le droit que l'ARC tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales;

**Article 11** : le droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte;

**Article 13** : le droit de s'attendre à ce que l'ARC publie ses normes de service et qu'elle en rende compte chaque année;

**Article 14** : le droit de s'attendre à ce que l'ARC mette les contribuables en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux, en temps opportun;

**Article 15** : le droit pour un contribuable d'être représenté par la personne de son choix.

L'ombudsman des contribuables ne s'occupera pas de questions législatives ou d'interprétation des politiques fiscales. Puisqu'il existe déjà des mécanismes bien définis pour résoudre ces questions, nous vous conseillerons quant à ce que vous devriez faire dans les cas de plaintes qui ne relèvent pas du mandat de l'ombudsman des contribuables.

# PLAINTES

## QUE NOUS NE POUVONS PAS EXAMINER

Le rôle de l'ombudsman des contribuables est d'effectuer un examen final et impartial des plaintes liées au service lorsque tous les mécanismes de règlement des plaintes qui existent à l'ARC ont été épuisés. L'ombudsman des contribuables peut examiner des plaintes liées à un service fourni par l'ARC après le 21 février 2007 (un an avant sa nomination).

Il y a certains types de plaintes que nous ne pouvons pas examiner, notamment celles qui ne sont pas liées au service ou qui n'entrent pas dans le cadre du mandat de l'ombudsman des contribuables. Par exemple, l'ombudsman des contribuables :

- n'examine pas les plaintes relatives à la politique fiscale ou aux lois touchant les programmes (il existe déjà des mécanismes bien définis pour résoudre ces questions);
- n'examine pas des questions portées devant les tribunaux;
- ne peut pas imposer à l'ARC des mesures à prendre;
- n'examine pas les plaintes qui relèvent d'autres organismes publics, comme les questions de langues officielles.

Si votre plainte n'est pas liée au service ou à la façon dont vous avez été traité par l'ARC, il existe d'autres voies à suivre. Par exemple, si vous n'êtes pas d'accord avec une cotisation ou une détermination établie par l'ARC, vous pouvez consulter le site Web de l'ARC à [www.arc.gc.ca/differends](http://www.arc.gc.ca/differends).

Si vous n'avez pas la certitude que votre plainte est liée au service, communiquez avec nous et nous tenterons de vous aider à accéder au mécanisme approprié de règlement des plaintes de l'ARC, ou nous vous dirigerons vers l'agence ou le ministère approprié. Si votre plainte concerne des questions que nous ne pouvons pas examiner, nous vous en aviserons le plus rapidement possible.



# AVANT DE COMMUNIQUER AVEC NOUS...

Avant de déposer une plainte liée au service auprès de l'ombudsman des contribuables, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Essayez de régler l'enjeu lié au service avec l'employé de l'ARC avec lequel vous avez fait affaire ou composez le numéro de téléphone fourni.
2. Si l'enjeu lié au service n'est pas résolu, parlez avec le superviseur de l'employé.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du traitement réservé à votre enjeu lié au service, soumettez une plainte officielle avec le programme de

*Plaintes liées au service* de l'ARC en remplissant le formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Vous trouverez des renseignements concernant le processus de règlement des plaintes liées au service de l'ARC dans la brochure RC4420, *Renseignements concernant le programme Plaintes liées au service de l'ARC*. Vous pouvez obtenir les formulaires ou les publications dont vous avez besoin dans le site Web de l'ARC à [www.arc.gc.ca/formulaires](http://www.arc.gc.ca/formulaires) ou en composant le 1-800-959-3376.

4



# SOUMETTRE

## UNE PLAINTÉ

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont l'ARC a traité votre plainte liée au service, soumettez les détails de votre plainte à l'ombudsman des contribuables au moyen de notre formulaire de plainte. Vous trouverez une copie imprimé de ce formulaire dans ce guide. Vous pouvez également accéder à la version électronique de ce formulaire, ou soumettre votre plainte en ligne, en visitant notre site Web à [www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca).

Si vous utilisez les versions imprimé ou électronique, envoyez le formulaire de plainte dûment rempli, accompagné de tous les documents à l'appui par télécopieur au 1-866-586-3855 ou par la poste à l'adresse suivante :

**Bureau de l'ombudsman des contribuables**  
50, rue O'Connor, bureau 724  
Ottawa ON K1P 6L2  
Canada

Vous pouvez obtenir le formulaire en médias substitués en appelant le Bureau de l'ombudsman des contribuables, au 1-866-586-3839, en semaine (sauf les jours fériés) de 8 h 15 à 16 h 30 (heure de l'Est).

**Remarque :** *Il n'y a aucuns frais pour le dépôt d'une plainte liée au service ni pour tout service offert par l'ombudsman des contribuables.*

# CONSEILS D'ORDRE GÉNÉRAL

## POUR SOUMETTRE UNE PLAINTE

- Conservez un dossier des événements, y compris les conversations, ainsi qu'une copie des lettres que vous avez envoyées à l'ARC ou reçues de celle-ci.
  - Lorsque vous communiquez avec l'ARC par le biais des lignes téléphoniques de demandes de renseignements, vous avez le droit de connaître l'identité de l'agent du centre d'appel avec qui vous traitez. Nous vous suggérons de demander le prénom, le numéro d'identification d'employé et le suffixe régional de l'agent qui vous répond. Conservez ces renseignements dans votre dossier ainsi que les détails de votre conversation. Cela responsabilisera l'agent et vous aidera à retracer la source d'information si vous devez faire un suivi. Si l'agent refuse de fournir ces renseignements, demandez à parler à un superviseur.
- 6
- Soyez clair quant au résultat que vous attendez suite à la soumission de votre plainte. Désirez-vous obtenir des excuses ou un service qui aurait dû être fourni, mais qui ne l'a pas été?
  - Remplissez toutes les sections applicables du formulaire de plainte.
  - Apposez votre signature et indiquez la date à la partie 4 du formulaire « Consentement à la divulgation de renseignements », afin d'autoriser l'échange de renseignements entre le BOC et l'ARC dans le cadre de l'examen de votre plainte.
  - Si vous désignez un représentant pour agir en votre nom, fournissez

les renseignements d'identification le concernant. Votre signature et celle de votre représentant doivent être apposées à la partie 5 du formulaire, « Autorisation d'un tiers ».

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire de plainte, veuillez communiquer avec nous sans frais au **1-866-586-3839**. L'un de nos agents se fera un plaisir de vous aider.





# À QUOI

## VOUS ATTENDRE LORSQUE NOUS RECEVONS VOTRE PLAINTE?

### 1. Accusé de réception

Nous accuserons réception de votre plainte. Nous vous fournirons également un numéro de référence au cas où vous voudriez communiquer avec nous concernant le cas.

### 2. Présélection

Si nous ne pouvons pas examiner votre plainte, nous vous en informerons et nous vous dirigerons, au besoin, vers le secteur approprié au sein de l'ARC, ou nous vous indiquerons qui pourrait vous aider à cet égard.

### 3. Processus d'examen

Votre cas sera attribué à un agent à l'examen. Nous effectuerons un examen impartial de votre plainte en fonction de tous les renseignements disponibles, afin de déterminer ce que nous croyons juste et raisonnable compte tenu des circonstances du cas.

L'agent à l'examen vous tiendra informé tout au long du processus. Vous pouvez également communiquer avec nous et parler à l'agent à l'examen chargé de votre dossier.

### 4. Engagement à l'égard du service

Nous nous sommes engagés, au BOC, à fournir le meilleur service possible aux contribuables qui communiquent avec nous. Nous assumons cet engagement envers le service en suivant trois normes de service prioritaires.

Le BOC :

- s'assure que les appels téléphoniques en attente sont traités par un agent dans les trois minutes

suivant la mise en attente – 95 % du temps;

- confirme la réception de la communication ou de la plainte du contribuable dans un délai de deux jours ouvrables suivant sa réception – 100 % du temps;
- fournit une mise à jour aux contribuables concernant leur dossier tous les 15 jours ouvrables – 100 % du temps.

### 5. Conclusion

À la fin de notre examen, nous vous ferons part, ainsi qu'à l'ARC, des conclusions de notre examen, accompagnées de recommandations, s'il y a lieu. Nous assurerons un suivi auprès de l'ARC concernant toute recommandation que nous aurons formulée.

Dans le cadre de nos recommandations à l'ARC, nous pourrions lui suggérer les mesures suivantes :

- fournir des motifs plus détaillés à l'appui d'une décision;
- corriger un malentendu, des omissions ou des méprises;
- offrir des excuses;
- modifier une politique ou une procédure;
- effectuer des modifications aux systèmes ou applications;
- réviser ses normes de service;
- considérer une formation plus approfondie du personnel.

# PROTECTION

## DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS AVEC L'ARC

Afin de procéder à un examen complet de votre plainte, il se peut que le BOC ait à partager des renseignements avec l'ARC. Un tel partage se fera uniquement avec votre consentement. Les renseignements recueillis sont traités de manière confidentielle.

8

