

L'ombudsman des contribuables du Canada  
Maintenir vos droits de service

5<sup>ième</sup> anniversaire  
2008 à 2013

Indépendance  
Équité  
Impartialité  
Confidentialité

# QUI NOUS SOMMES

L'ombudsman des contribuables est un agent indépendant et impartial qui s'engage à assurer la transparence, la responsabilité et le traitement équitable des contribuables par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

La vision de l'ombudsman des contribuables consiste à veiller à ce que pour chaque interaction entre un contribuable et l'ARC, le contribuable soit traité équitablement et servi de façon professionnelle.

« [L'ombudsman des contribuables] est un représentant connu et une voix efficace pour les Canadiens. Les personnes qui s'adressent à l'ombudsman des contribuables viennent de toutes les couches de la société, et [l'ombudsman] veille à ce que chacun de leur cas individuel soit traité pleinement par [le Bureau de l'ombudsman des contribuables] et l'ARC. [traduction] »

L'honorable Gail Shea  
Anciennement la ministre du Revenu national

# CE QUE NOUS FAISONS

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) s'assure que les Canadiens obtiennent les services professionnels et le traitement équitable auxquels ils ont droit en :

- facilitant l'accès aux mécanismes de recours de l'ARC;
- faisant respecter la Charte des droits du contribuable;
- offrant des examens indépendants et impartiaux des plaintes liées au service ou des plaintes liées à l'équité qui n'ont pas été réglées;
- menant des enquêtes sur les enjeux systémiques relatifs aux services ou à l'équité;
- formulant des recommandations relatives à des mesures correctives; et
- accroissant la sensibilisation quant au rôle de l'ombudsman des contribuables.

« La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante salue la nomination de Paul Dubé au tout nouveau poste d'ombudsman des contribuables [...]. Cette nomination et la Charte des droits du contribuable permettront à l'ARC de faire preuve d'équité et de responsabilité à l'égard de tous les contribuables, y compris les entreprises. Ces derniers pourront désormais exprimer plus facilement leurs préoccupations liées à la fiscalité. [traduction] »

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

# COMMENT NOUS LE FAISONS

Les quatre normes qui sont essentielles pour réaliser les travaux du BOC, et faire une différence pour les Canadiens, sont les suivantes :

## 1. Indépendance

- L'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC.

## 2. Impartialité

- L'ombudsman des contribuables n'est ni le représentant du contribuable ni le défenseur de l'ARC. Il tient compte de la position des deux parties lorsqu'il fait enquête sur une plainte.

## 3. Équité

- L'ombudsman des contribuables agit avec équité et justice.

## 4. Confidentialité

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



« Je tiens à remercier les nombreux contribuables, fiscalistes et représentants qui portent des questions à notre attention et nous fournissent des observations et des renseignements précieux. La contribution des intervenants externes est essentielle à l'apprentissage sur les enjeux et à la réalisation d'un changement positif. »

J. Paul Dubé  
Ombudsman des contribuables

# NOTRE PROCESSUS

**D**e façon générale, le BOC examine une plainte uniquement lorsque tous les mécanismes de règlement internes de l'ARC ont été épuisés. Si un contribuable n'est pas satisfait du traitement réservé à une plainte liée au service par l'ARC, il peut fournir les détails de l'enjeu au BOC.

Le BOC veille à ce que tous les contribuables reçoivent les services auxquels ils ont droit de la part de l'ARC. Il ne traite pas des questions visées par d'autres mécanismes de recours, par exemple :

- l'administration ou l'application de la législation fiscale (à moins que l'examen ne porte sur toute question relative aux services);
- les lois adoptées par le gouvernement du Canada ou les politiques de l'ARC (à moins qu'elles ne concernent des sujets liés au service);
- les questions qui ont été portées devant les tribunaux;
- les plaintes liées au service qui sont survenues plus d'un an avant la nomination de l'ombudsman des contribuables le 21 février 2008; ou
- les plaintes relevant d'autres organismes créés par la loi.

# NOTRE PRINCIPE DIRECTEUR

Les travaux menés par le BOC reposent sur un principe directeur : l'équité. Cela signifie que chaque contribuable devrait savoir ce que l'on attend de lui, avoir une chance d'être entendu et être jugé de façon impartiale.

Pour faire respecter l'équité, le BOC examine les décisions ou les mesures prises par l'ARC relativement à chaque plainte liée au service qu'il reçoit des contribuables. Afin de déterminer si ces décisions ou actions sont équitables, le BOC évalue la question de savoir si l'ARC :

- a le pouvoir de prendre la décision ou la mesure;
- était impartiale lorsqu'elle a pris la décision ou la mesure;
- a fondé la décision de la mesure prise sur des renseignements pertinents;
- a avisé le contribuable de la décision ou de la mesure prise; et
- a fourni au contribuable une explication adéquate du raisonnement menant à la décision ou la mesure prise.

« Nous souhaitons régler les litiges au niveau le plus bas possible. Lorsque cela s'avère nécessaire, l'ombudsman des contribuables formule des recommandations quant à la façon de régler l'affaire en cause et d'éviter que la même situation se reproduise. [traduction] »

J. Paul Dubé  
Ombudsman des contribuables

# NOS RÉALISATIONS

**E**n cinq ans, l'ombudsman des contribuables et son équipe ont bâti une nouvelle organisation à partir de zéro et ont créé un dossier notable d'établissement de changements positifs à l'ARC. Le BOC aide à régler les litiges et son intervention amène souvent les contribuables et les fiscalistes à obtenir les résultats qu'ils n'auraient pu obtenir par eux-mêmes.

En plus de répondre à des milliers de demandes de renseignements, de demandes d'aide et de plaintes de contribuables, nous avons mené des enquêtes sur plusieurs des enjeux systémiques liés au service et à l'équité auxquels les contribuables sont confrontés lorsqu'ils ont affaire à l'ARC. Ces enquêtes ont donné lieu à **un document d'observation**, à **six rapports spéciaux** et à **24 recommandations pour des mesures correctives**. À ce jour, toutes les recommandations de l'ombudsman des contribuables aux différents ministres du Revenu national ont été acceptées et sont à diverses étapes de mise en œuvre par l'ARC.

« Je suis heureuse de constater les réussites évidentes du Bureau en ce qui concerne la représentation des intérêts des contribuables canadiens et la collaboration avec l'Agence du revenu du Canada. [traduction] »

L'honorable Gail Shea  
Anciennement la ministre du Revenu national

Si les Canadiens reçoivent désormais des explications écrites adéquates des décisions prises par la Direction générale des appels de l'ARC, s'il y a de meilleurs renseignements sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants qui sont plus faciles à obtenir, si les contribuables sont mieux informés des conséquences fiscales du compte d'épargne libre d'impôt, si l'ARC effectue moins de mauvaises attributions de paiements des contribuables, si les étudiants qui étudient à l'étranger reçoivent une détermination plus juste de leur demande de crédit d'impôt pour frais de scolarité, et si l'ARC réduit le nombre de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels qu'elle reçoit et traite de façon plus efficace ces demandes, ces améliorations sont grandement attribuables au travail du BOC.

# COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

**V**ous pouvez communiquer avec le BOC par téléphone, télécopieur ou courrier, du lundi au vendredi de 8h15 à 16h30, heure normale de l'Est.

## Bureau de l'ombudsman des contribuables

50, rue O'Connor, bureau 724  
Ottawa (Ontario) K1P 6L2  
Canada

Téléphone : 613-946-2310 | Téléphone sans frais : 1-866-586-3839  
Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

[www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca)

Pour demeurer informé des activités du BOC :

-  suivez-le sur son compte Twitter @BOC\_Canada;
-  abonnez-vous à son fil RSS; ou
-  abonnez-vous à la liste d'envois électroniques.