

Ombudsman

des contribuables

Rapport annuel 2013-2014

Bureau de l'ombudsman des contribuables

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

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

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

© Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2014

N° de cat. : Rv6-2014

ISSN: 1924-5076

Cette publication est également offerte en format électronique à www.oto-boc.gc.ca.

CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable. *
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. *
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication [des constatations de l'Agence du revenu du Canada]. *
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 [l'Agence du revenu du Canada rende] compte. *
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'Agence du revenu du Canada publie ses] normes de service et [qu'elle en rende] compte chaque année. *
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'Agence du revenu du Canada] vous [mette] en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun. *
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix. *
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

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

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
Ministre du Revenu national
555, avenue MacKenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter, aux fins du dépôt devant chaque chambre du Parlement, le sixième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables. Le présent rapport donne un aperçu des activités et des opérations de mon Bureau, du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Il met en lumière nos réalisations dans nos efforts visant à nous assurer que les contribuables reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de l'Agence du revenu du Canada.

Veillez agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', is positioned above the typed name.

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

M. Richard Thorpe, CPA, CMA, FCMA
Président, Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 7^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le sixième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables.

Le présent rapport donne un aperçu de nos activités et de nos opérations du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Je suis convaincu que les renseignements contenus dans le présent document vous aideront dans le cadre de votre responsabilité, qui est de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Veillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', is positioned above the typed name.

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

Message de l'ombudsman



L'année écoulée a été productive pour mon bureau. En plus de la publication couronnée de succès de *Donateurs, méfiez-vous*, le rapport spécial sur les stratagèmes fiscaux douteux et plusieurs autres rapports spéciaux en sont aux dernières étapes de préparation en vue d'être publiés dans un avenir rapproché. Nous comptons plusieurs autres réalisations importantes à notre actif dans cette période de rapport.

La plus importante d'entre elles a été ma recommandation qui a donné lieu à la modification de la *Charte des droits du contribuable* (CDC) et à l'ajout de l'article 16. Ma recommandation à la ministre du Revenu national était que la crainte de représailles exprimée par de nombreux contribuables (dont j'avais traité dans le rapport annuel de l'an dernier) devait être abordée. Même si nous n'avons pas vu d'indication de représailles contre les Canadiens par l'Agence du revenu du Canada (ARC), j'ai entendu pendant mon travail à travers du pays que certains contribuables seraient parfois hésitant de déposer des plaintes liées au service de peur d'être traité différemment par

conséquence. Pour adresser cette peur et encourager les Canadiens de s'exprimer s'ils ont un désaccord avec l'ARC, j'ai recommandé qu'un nouveau droit soit ajouté pour s'assurer que les Canadiens sont confiant d'être traité équitablement.

J'ai trouvé extrêmement satisfait que la ministre et l'ARC réagissent aussi favorablement à la recommandation et ont pris des mesures en vue de s'attaquer au problème. En plus d'ajouter l'article 16 à la CDC – garantissant que les contribuables ont le droit de déposer une plainte liée au service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles – l'ARC a mis en place une procédure selon laquelle toute allégation de représailles sont référer directement à un bureau d'enquête situé à l'Administration centrale de l'ARC. Ceci s'assure que l'enquête est traitée indépendamment du bureau associé avec la plainte.

Une autre réalisation accomplie cette année a été les progrès importants qui ont été réalisés en vue de faire mieux connaître et comprendre, à l'ARC, mon rôle et les processus de mon bureau. Une visite de sensibilisation nationale m'a permis de rencontrer des employés de première ligne de l'ARC dans la plupart des bureaux des services fiscaux du pays et d'expliquer la façon dont mon bureau favorise l'équité et le service par le maintien de la CDC. Je suis toujours impressionné par le dévouement et le professionnalisme des employés de l'ARC que je rencontre, lesquels se disent déterminés à offrir le meilleur service possible aux Canadiens. Les employés de l'ARC me disent souvent qu'ils souhaiteraient pouvoir en faire plus – une frustration qui est partagée par de nombreux contribuables.

La plupart du temps, les plaintes que nous recevons concernent des politiques ou des procédures de l'ARC qui entraînent parfois un manque d'équité ou un piètre service. Au cours de mes rencontres avec les employés de l'ARC, j'ai appris que ceux-ci sont souvent aussi insatisfaits des résultats que les contribuables. Le fait de déterminer ces politiques et procédures à l'aide de consultations et de recommander des mesures

correctives constitue un aspect clé de la façon dont j'exécute mon mandat. L'apport du personnel de l'ARC et des contribuables est essentiel à notre capacité d'être à l'origine d'un changement positif.

Au cours de la dernière année, nous avons reçu plus de plaintes de grandes sociétés et nous avons contribué avec succès à régler des enjeux liées au service entre de grands contribuables constitués en société et l'ARC. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est de plus en plus reconnu comme une ressource utile par tous les intervenants, y compris le milieu des affaires.

Il faut se rappeler que la CDC s'applique à tous les contribuables, qu'il s'agisse d'étudiants, de familles, de multinationales ou de toute autre personne recevant des services de l'ARC. Les intervenants, dont les multinationales, se rendent compte de plus en plus que lorsque mon bureau s'implique dans un dossier de plainte, la question fait l'objet d'un niveau d'examen très élevé. Notre intervention fait en sorte que le problème ou l'enjeu reçoive le niveau d'attention approprié à l'ARC. Nous sommes donc en mesure, pour les contribuables – y compris les contribuables constitués en grandes sociétés – de produire des résultats qu'eux-mêmes ou que leurs représentants sont parfois incapables d'obtenir à eux seuls.

Les efforts qui sont déployés pour faire mieux connaître les droits des contribuables et le rôle de l'ombudsman des contribuables sont continus. Mon bureau est maintenant présent dans les médias sociaux, soit sur Twitter, et le premier webinaire a eu un grand succès. On prévoit offrir d'autres webinaraires en tant que moyen économique d'entrer en contact avec les intervenants de l'ensemble du Canada.

Mon bureau continue de chercher les moyens les plus efficaces pour s'acquitter du mandat qui m'a été donné tout en étant financièrement responsable au cours d'une période de limitation des coûts. Nous avons encore du travail à faire dans la construction du type d'organisation qui servira le mieux les contribuables et qui remplira le mandat de l'ombudsman.

Entretiens, nous n'avons pas dépensé d'argent inutilement et comme nous l'avons fait chaque année depuis que nous sommes opérationnels, nous allons une fois de plus opérer dans les limites de nos objectifs budgétaires.

Ma participation à la communauté des ombudsmans, autant sur la scène nationale qu'internationale, continue d'être très enrichissante. En tant que membre du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans, je suis très fier de l'élaboration du programme de certificat « Ombuds Essentials », qui s'est faite conjointement avec la Osgoode Hall Law School. La création de ce nouveau programme, qui a été offert pour la première fois au mois de septembre à Toronto, représente l'arrivée d'un programme fabriqué au Canada qui est spécialement adapté aux ombudsmans et à leur personnel.

Mes interactions avec mes collègues internationaux sont également très bénéfiques. Je continue de tirer parti de mes liens étroits avec le représentant des contribuables des É.-U. et l'inspecteur général de l'imposition de l'Australie : les connaissances de ces derniers sont inestimables et mes consultations avec eux donnent lieu à l'échange de nombreuses pratiques exemplaires. Cette année, j'ai aussi participé à une autre réunion d'experts composés d'ombudsmans et de représentants des contribuables à l'occasion d'une conférence internationale sur le droit fiscal, où j'ai pu élargir ma base de consultation, rencontrer mon homologue mexicain et renouer mon contact avec le bureau du représentant des contribuables des É.-U.

À l'avenir, la promotion de l'équité continuera d'être le point de mire de mon bureau. Nous avons constaté une hausse du volume des plaintes, et, lorsque nous combinons ce fait avec les statistiques concernant le trafic sur notre site Web et notre couverture médiatique, cela indique que les Canadiens prennent de plus en plus conscience de notre présence et de la pertinence de notre rôle en ce qui les concerne.

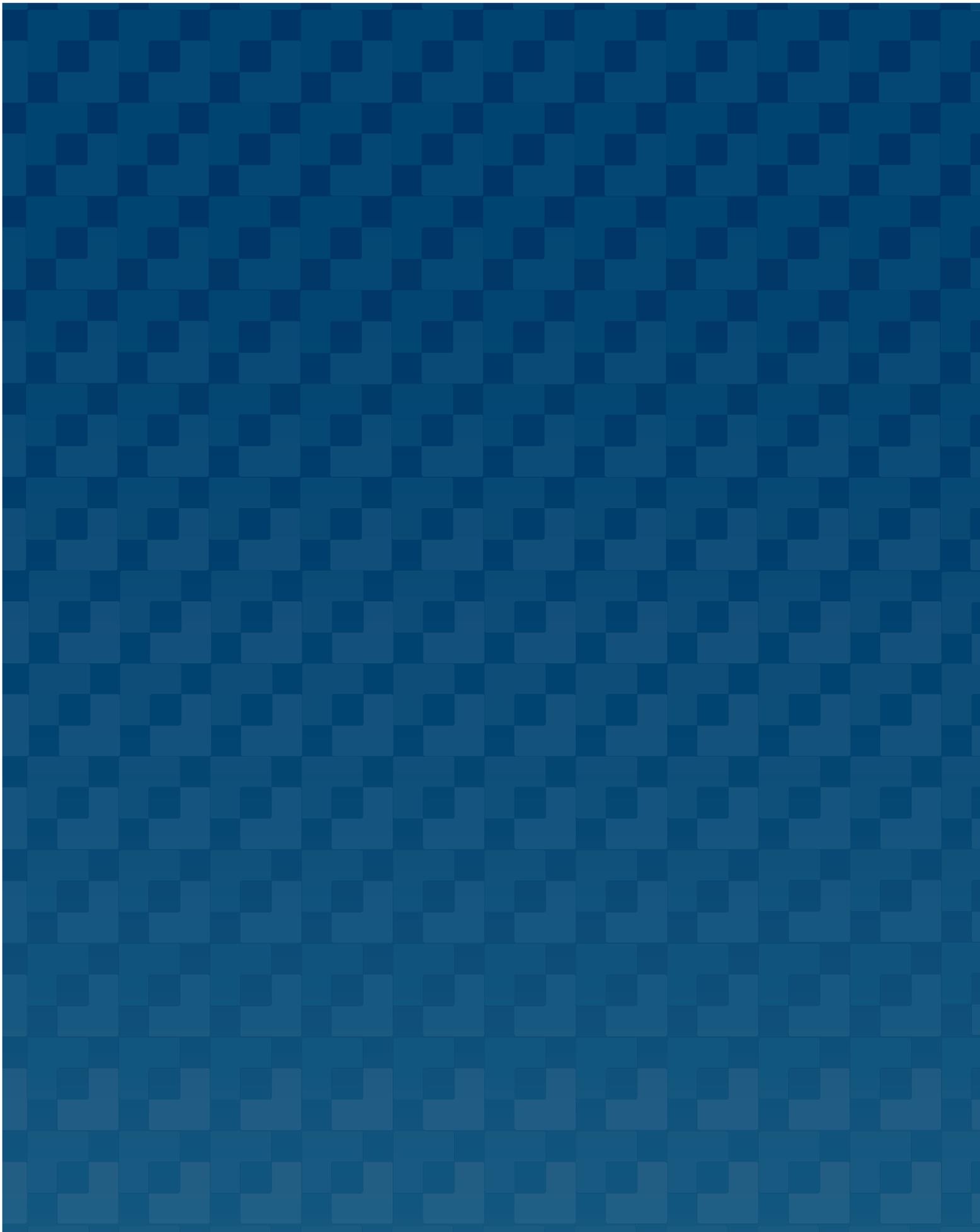


Table des matières

À PROPOS DE NOUS	2
APERÇU DES OPÉRATIONS	5
Enquêtes sur les plaintes – bilan de l’année	5
Sommaires de cas	9
Enquêtes systémiques – bilan de l’année	12
Rapports spéciaux	13
Autres enquêtes	16
Recommandations faites jusqu’à présent	18
INFORMER LES CANADIENS	19
EN COULISSE	22
COMITÉ CONSULTATIF	23
COMMENT NOUS JOINDRE	24

À PROPOS DE NOUS

L'ombudsman des contribuables est un agent indépendant nommé par le gouvernement fédéral pour examiner des plaintes liées au service concernant l'ARC et maintenir les droits liés au service contenu dans la *Charte des droits du contribuable*. Le poste a été créé en vue d'appuyer les priorités des institutions démocratiques, d'accroître la transparence et de veiller au traitement équitable de tous les Canadiens.

NOTRE VISION

Dans chaque interaction, l'ARC offre aux contribuables un traitement équitable et un service professionnel.

NOTRE MISSION

L'ombudsman des contribuables s'est engagé à assurer la transparence, la responsabilisation et le traitement équitable par l'ARC.

NOS VALEURS

Nous croyons aux interactions axées sur l'indépendance, l'impartialité, l'intégrité et la confidentialité qui encouragent les personnes à s'adapter et à coopérer tout en travaillant respectueusement pour obtenir des résultats positifs.

CE QUE NOUS FAISONS

Nos services

Les Canadiens communiquent avec notre bureau pour de multiples raisons et ont de nombreux besoins différents. Nous offrons quatre principaux services : l'information, la facilitation, le règlement des plaintes et les enquêtes systémiques.

Information – Nous aidons les contribuables en les informant de leurs droits et en les aidant à accéder aux mécanismes appropriés de recours de l'ARC. Certains contribuables communiquent avec nous simplement

parce qu'ils ignorent où aller pour obtenir de l'aide avec leurs problèmes. Nous les renvoyons donc à la région gouvernementale la plus appropriée pour gérer leur problème.

Facilitation – Nous offrons des recours en dernier ressort. Si les contribuables ne se sont pas déjà plaints à l'ARC et qu'ils consentent à ce que nous renvoyions directement leur plainte au programme Plaintes liées au service de l'ARC, nous le faisons. Nous communiquons avec les contribuables trente jours plus tard pour vérifier si l'enjeu a été réglé de manière satisfaisante par l'ARC.

Règlement des plaintes – Nous intervenons généralement lorsque les contribuables, qui se sentent injustement traités, ont épuisé tous les mécanismes de recours en matière de service à l'ARC. Si les contribuables sont incapables de parvenir à une solution satisfaisante avec l'ARC en temps opportun, nous offrons un examen indépendant et impartial de leur plainte liée au service. Nous obtenons des contribuables les formulaires de plainte signés, qui permettent à notre bureau d'obtenir de l'ARC des renseignements pertinents par rapport à la plainte des contribuables.

Notre but est de régler les plaintes liées au service de façon impartiale, officieuse et rapide. Si nous ne pouvons pas traiter une plainte, nous expliquons pourquoi et renvoyons le contribuable au moyen approprié de régler la question. L'aide que nous offrons peut aller de l'aide à un contribuable en vue d'accéder à l'ARC ou à un autre ministère, à une enquête approfondie menée par notre bureau.

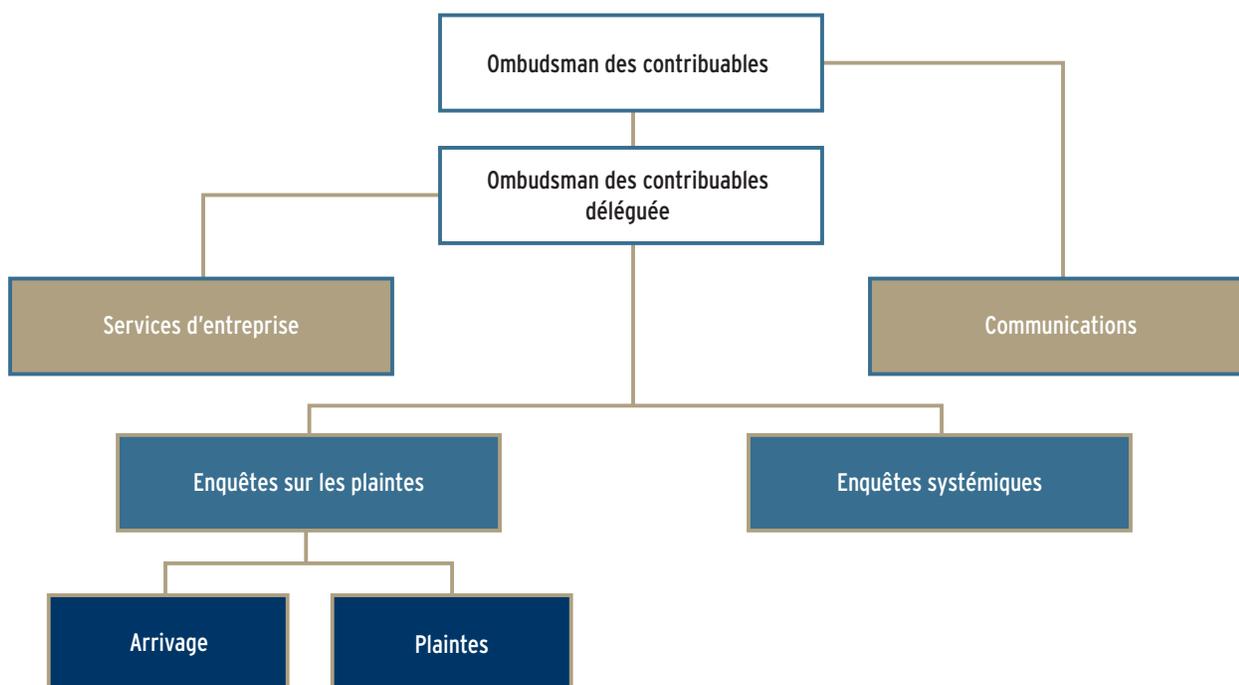
Nous ne pouvons pas annuler les décisions de l'ARC ou émettre des directives à l'intention de son personnel. Nous réglons plutôt les plaintes liées au service et à l'équité par la consultation et la négociation et, au besoin, en présentant des recommandations officielles à la ministre du Revenu national.

Enquêtes systémiques – Lorsque les faits propres à une plainte présentent des enjeux systémiques susceptibles de toucher de nombreux contribuables, lorsque de multiples plaintes sont déposées à propos du même enjeu ou lorsque des intervenants portent des questions à notre attention, l’ombudsman peut entamer une enquête complète. Ces enquêtes systémiques aboutissent à des recommandations à la ministre du Revenu national ou à une confirmation que l’ombudsman est satisfait que les actions de l’ARC ont répondu adéquatement aux questions liées au service.

COMMENT NOUS LE FAISONS

Les activités du bureau sont exercées par quatre unités travaillant à l’unisson : Enquêtes sur les plaintes, Enquêtes systémiques, Communications et Services d’entreprise.

Structure organisationnelle du Bureau de l’ombudsman des contribuables



Unité des enquêtes sur les plaintes

L'Unité des enquêtes sur les plaintes est divisée en deux équipes : l'Arrivage et les Enquêtes sur les plaintes.

L'Équipe d'arrivage est le premier point de contact pour les contribuables. Ces agents sont les employés de première ligne qui s'occupent initialement des questions, des demandes de renseignements et des plaintes qui sont reçues des contribuables dans le but de déterminer s'ils relèvent du mandat de l'ombudsman. Lorsqu'une question, une demande de renseignements ou une plainte relève effectivement du mandat, les agents d'arrivage sont en mesure d'ouvrir un dossier de plaignant et d'entamer le processus d'enquête.

Lorsqu'une plainte n'est pas traitable, les agents sont en mesure de répondre aux questions et servent souvent de personnes-ressources aux contribuables en écoutant leurs préoccupations et en offrant des options et une orientation aux appelants. Les agents sont en mesure d'aider les contribuables à communiquer avec le bon ministère ou organisme gouvernemental, au besoin.

Une fois que les agents d'arrivage ont déterminé qu'une plainte est traitable, le dossier est ouvert puis transféré à l'Équipe des enquêtes sur les plaintes. Les enquêteurs sont chargés d'examiner les plaintes plus en détail. Ils obtiennent des renseignements, évaluent les plaintes, recommandent des solutions et effectuent des renvois. Si un sujet de plainte en particulier semble revenir, les enquêteurs le réfèrent à l'Unité des enquêtes systémiques.

L'Unité des enquêtes systémiques

L'Unité des enquêtes systémiques s'occupe des tendances naissantes et des enjeux systémiques liés aux droits des contribuables de recevoir un traitement

équitable et professionnel de la part de l'ARC. Les enquêteurs sont chargés de mener des recherches, d'examiner et de trouver des solutions aux enjeux systémiques qui sont susceptibles d'avoir une incidence négative sur un segment important des contribuables et/ou des bénéficiaires de prestations.

Unité des communications

L'Unité des communications est responsable d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de communication stratégique visant à faire mieux connaître les droits des contribuables et le rôle de l'ombudsman, ainsi qu'à communiquer aux intervenants les activités et les réalisations du bureau. Les principales fonctions de l'Unité comprennent la prestation de conseils stratégiques sur les affaires publiques et l'engagement des parties prenantes en plus de la planification et l'exécution d'initiatives de sensibilisation, les allocutions, les séances d'information et les relations avec les médias. Cette vaste étendue comprend les responsabilités pour les produits de communication relatives aux bulletins, aux articles, aux webinaires, aux fils Twitter et la gestion du site Web.

Unité des services d'entreprise

L'Unité des services d'entreprise fournit des conseils et des services organisationnels intégrés. Ces employés sont responsables de la planification organisationnelle et de l'établissement de rapports, de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, de la gestion de l'information, de la technologie de l'information et de l'approvisionnement tout en conformité avec les exigences législatives.

APERÇU DES OPÉRATIONS

Enquêtes sur les plaintes - bilan de l'année

De nombreux contribuables se présentent à notre bureau à la recherche d'un examen juste et impartial d'une plainte liée au traitement ou le service qu'ils ont reçu par l'ARC. Nous nous efforçons de répondre à toutes les demandes de renseignements dans un délai de deux jours ouvrables.

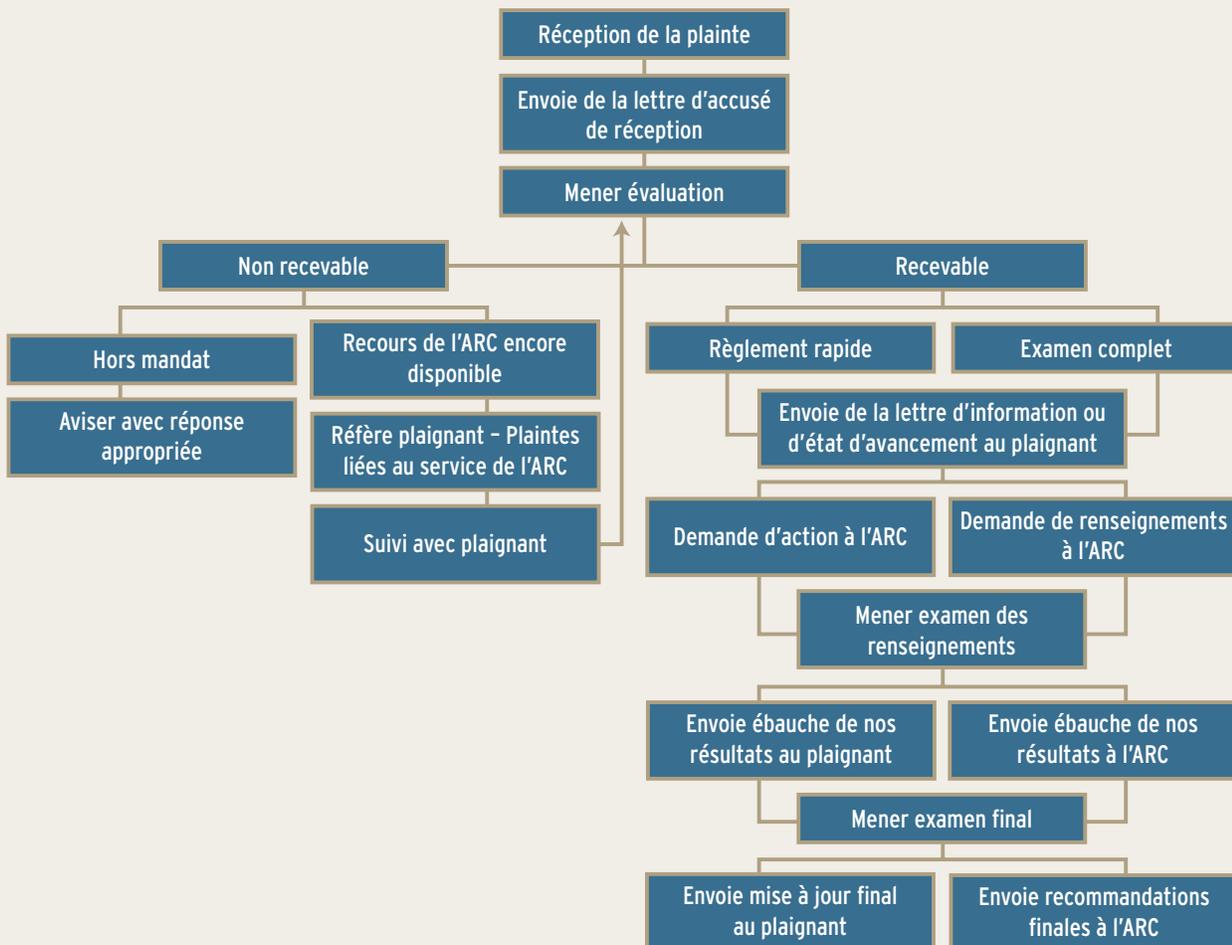
Procédures

L'objectif consiste à cerner et à corriger les enjeux liés au service et à l'équité le plus rapidement possible.

L'ombudsman des contribuables contribue aux améliorations à la responsabilisation et au service de l'ARC en fournissant des conseils indépendants de trois façons :

- des recommandations systémiques à la ministre du Revenu national;
- des recommandations administratives à l'ARC; et
- des rétroactions informelles dans le cadre des interactions quotidiennes avec l'ARC.

Voici comment fonctionne notre processus :



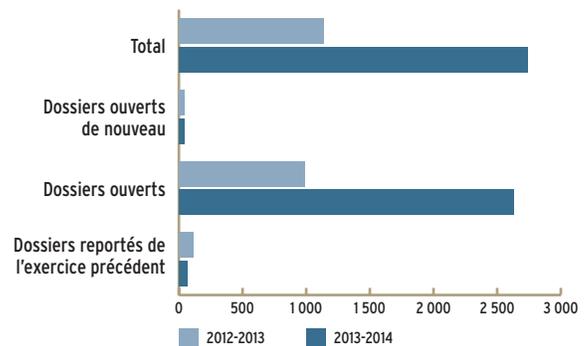
Nous recevons les plaintes par courrier, par télécopieur, en personne et au moyen d'un formulaire de plainte en ligne. Le formulaire de plainte en ligne s'est avéré un franc succès. Depuis le début du formulaire en ligne en mars 2013, les statistiques relatives à l'utilisation du formulaire ont augmenté à un point tel que le formulaire représente maintenant 7 % de toutes nos plaintes d'arrivée. Nous nous attendons certainement à ce que les demandes en ligne augmentent lorsque plus de canadiens prennent conscience de cette option. Nous évaluons les plaintes afin de déterminer si elles sont traitables par notre bureau. Certaines plaintes ne sont pas liées à des questions d'équité ou de service et sont donc non traitables. Nous renvoyons ces plaintes à la région gouvernementale qui est le mieux placé pour les aider.

Parfois, des plaintes ont besoin d'une attention immédiate, comme dans les cas de difficultés financières. Dans ces situations, nous envoyons une demande d'intervention urgente à l'ARC, à laquelle elle répond habituellement dans un délai de 48 heures.

Lorsque nous recevons une plainte qui relève de notre mandat, nous l'attribuons à notre Unité des enquêtes sur les plaintes afin qu'elle l'examine. Une fois que nous avons obtenu des plaignants leur consentement écrit d'accéder à leur dossier à l'ARC, nous menons une enquête en profondeur. Ensuite, nous recueillons les commentaires des plaignants et de l'ARC de façon à comprendre la plainte de la façon la plus large et exacte possible. Nos enquêteurs communiquent avec les plaignants pour les aviser de nos processus et leur donner des mises à jour régulières, à tout le moins tous les 15 jours ouvrables. Une fois qu'une enquête est terminée, nous communiquons les constatations au plaignant et à l'ARC. Si l'on conclut que la plainte est fondée, nous proposons à l'ARC des mesures constructives sous forme de recommandations administratives.

Ci-dessous est le nombre de dossiers que nous avons ouvert en 2013-2014 en comparaison avec 2012-2013. Nous ouvrons un dossier pour chaque demande qui nécessite de l'aide.

Dossiers ouverts



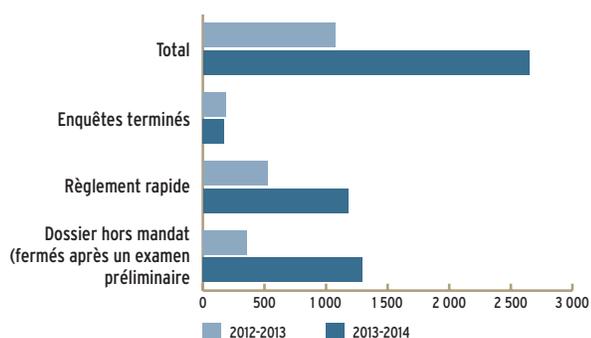
Dossiers reportés de l'exercice précédent	Dossiers ouverts	Dossiers ouverts de nouveau*	Total
107**	990	41	1 138**
64**	2 631	40	2 735

* Parfois, des dossiers sont ouverts de nouveau en raison d'enjeux liés au service en suspens.

** Ajustements apportés à notre système de suivi des données à causé des changements minimes à nos données historiques aux deux derniers exercices.

Ci-dessous est le nombre de dossiers que nous avons fermé en 2013-2014 en comparaison avec 2012-2013.

Dossiers fermés



Dossiers hors mandat (fermés après un examen préliminaire)	Règlement rapide	Enquêtes terminées	Total
359*	524*	191	1 074*
1 296	1 180	175	2 651

* Ajustements apportés à notre système de suivi des données a causé des changements minimes à nos données historiques aux deux derniers exercices .

Nous faisons le suivi de notre charge de travail non seulement selon le nombre de plaintes, mais aussi selon le nombre d'enjeux soulevés par les plaignants. Le suivi des enjeux améliore notre compréhension des problèmes auxquels les contribuables sont confrontés et nous permet de cerner les tendances et de fournir une rétroaction constructive de l'ARC.

Enjeux par dossier

Complexité des dossiers	Enquêtes terminées en 2013-2014
Nombre de dossiers comportant 1 à 3 enjeux	163
Nombre de dossiers comportant 4 ou 5 enjeux	9
Nombre de dossiers comportant 6 enjeux ou plus	3
Nombre moyen d'enjeux par dossier	1,7

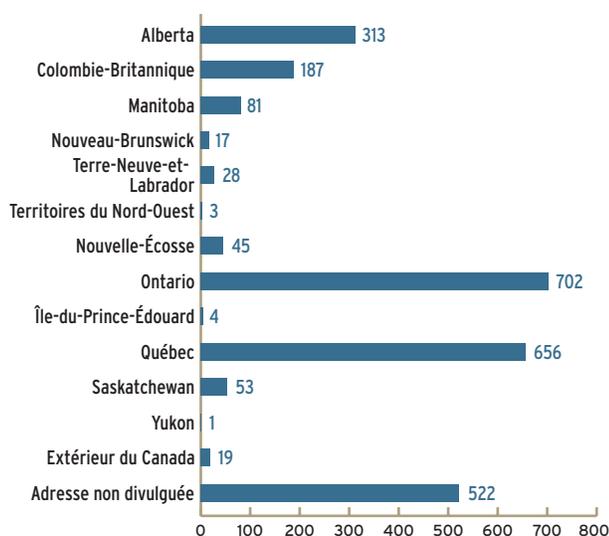
Nous identifions également les droits de service sous la *Charte des droits du contribuable* qui sont pertinents à la plainte. Les droits de services pertinents aux plaintes dans cette période de déclaration sont quantifiés dans le tableau ci-dessous.

Enjeux par droit de service

Droit du contribuable	Enquêtes				
	Avec mérite	Sans mérite	Sans fondement	Abandonné	Total
D'être traité de façon professionnelle et courtoise	10	5	8	0	23
D'être traité de façon équitable	48	53	47	5	153
À des renseignements complets, exacts, et clairs	18	37	12	3	70
À des renseignements opportuns	10	10	6	1	27
De déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication des constatations	0	1	0	0	1
D'avoir les coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales pris en compte	0	2	3	0	5
De s'attendre à ce que l'ARC se rende compte	6	5	5	1	17
D'être représenté par la personne de votre choix	0	2	1	0	3
Total	92	115	82	10	299

Notre bureau reçoit des demandes de renseignements, des plaintes et des demandes d'aide de la part des contribuables à l'échelle du Canada. Le tableau ci-dessous présente le nombre de dossiers que nous avons reçus et leur province ou leur territoire d'origine.

Dossiers ouverts par région



Sommaires de cas

Ce qui suit constitue des sommaires de cas qui illustrent la portée de notre travail sur les dossiers de plainte, de la consultation et des renvois à l'ARC jusqu'aux enquêtes approfondies.

Aucune faillite

M. X tentait d'établir des modalités de paiement pour une dette fiscale impayée; or, à son étonnement, il a découvert que l'ARC avait présumé à tort qu'il avait déclaré faillite. M. X n'avait pas déclaré faillite et a demandé à l'ARC pourquoi ses dossiers indiquaient qu'il était en faillite mais l'ARC n'a pas d'explication. Il a fini par communiquer avec nous pour obtenir de l'aide. Après avoir enquêté sur la situation, nous avons suggéré qu'une explication et une excuse soient faites à M. X. L'ARC a accepté ces suggestions et y ont donné suite.

Renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

M. et M^{me} Q étaient tombés malades et ont eu besoin qu'un professionnel les aide à préparer leurs déclarations de revenus. Peu de temps après, ils ont émigré du Canada. Quelques années plus tard, le couple est décédé, et l'exécuteur testamentaire, M. T, s'est rendu compte qu'il y avait des impôts ainsi que des pénalités et intérêts à payer au Canada. M. T nous a contacté car il était confus par le nombre de lettres qu'il a reçu de l'ARC. Il a dit que l'ARC lui avait donné des assurances qu'un allègement pour les contribuables serait accordé et que l'on renoncerait aux pénalités et intérêts, mais qu'on lui a informé par la suite que l'allègement pour les contribuables avait été refusé. Nous avons suggéré à l'ARC de produire une explication écrite concernant l'allègement et des états de compte mis-à-jour. L'ARC a donné suite aux deux suggestions.

Difficultés financières

Nous avons reçu une plainte de M. J concernant une demande d'aide attribuable à des difficultés financières. M. J disposait d'un revenu limité et soutenait que les efforts de recouvrement de l'ARC l'empêchaient d'acheter les médicaments qui n'étaient pas compris dans son régime provincial d'assurance-maladie. M. J a admis avoir eu avec l'ARC une conversation où il a affirmé qu'il ne pouvait pas payer le montant dû, mais qu'il n'a pas répondu aux lettres et aux appels ultérieurs de l'ARC. Notre enquête a révélé que l'ARC n'avait pris des mesures qu'après avoir employé toutes les méthodes possibles pour communiquer avec M. J afin de conclure des modalités de paiement.

Une fois que notre bureau a soulevé les circonstances financières désespérées de M. J, l'ARC a mis fin au recouvrement. L'ARC s'est aussi rendu compte que l'allégation de difficultés financières de M. J aurait dû être prise plus au sérieux dès le tout début. Nous avons aussi indiqué à M. J que cette situation aurait pu être entièrement évitée s'il avait seulement été plus communicatif avec l'ARC dès le tout début.

Défaut de communication

M^{me} S ne s'exprime pas couramment en anglais. Elle avait reçu de l'ARC une lettre où on l'informait qu'elle allait être visée par une vérification, en lui demandant d'autres renseignements. Pour mieux comprendre la lettre et accéder à la demande de l'ARC, M^{me} S a cherché à obtenir les services d'un traducteur d'un centre communautaire. Étant donné que le traducteur bien intentionné n'a pas pleinement compris la demande de l'ARC, M^{me} S n'a pas pu fournir tous les renseignements et les documents que recherchait l'ARC. L'ARC a pris des mesures pour recouvrer les prestations qu'elle avait déjà versées, ce qui a imposé de grandes difficultés financières à M^{me} S et à sa famille. Notre bureau a envoyé une demande de mesure urgente, à laquelle l'ARC a immédiatement donné suite. Toutes les prestations de M^{me} S ont été restituées, et les montants dus ont été annulés.

Examens annuels

Depuis quelques années consécutives, l'ARC examinait les déclarations de revenus de M^{lle} A. Puisqu'aucun des examens n'avait permis de déterminer que M^{lle} A devait de l'argent, celle-ci ne comprenait pas pourquoi les examens avaient lieu chaque année. Fait plus important encore, le traitement retardé de ses déclarations de revenus qui en découlait l'empêchait de payer ses factures à temps, ce qui entraînait souvent des pénalités d'intérêts. L'une de ces factures était liée au traitement d'un état pathologique. Nous avons envoyé à l'ARC une demande de mesure urgente afin qu'elle examine son dossier, et, en conséquence, M^{lle} A n'est plus soumis aux examens annuels. L'ARC lui a informé que ses déclarations d'impôts pourraient être examinés dans le futur si l'ARC avait des raisons de les vérifier. M^{lle} A a été tellement satisfaite du résultat de notre intervention qu'elle a retiré sa plainte liée au service.

Allègement pour une mère monoparentale

M^{lle} Z avait été informée qu'elle ne recevrait pas sa prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pendant deux mois et qu'elle devait rembourser toutes ses prestations des trois dernières années. En tant que mère monoparentale de trois enfants, elle se fiait à la PFCE pour l'aider à assumer les frais médicaux de l'un de ses enfants. Une fois que nous avons déterminé l'erreur qui avait donné lieu à cette situation et que nous en avons avisé l'ARC, les prestations de M^{lle} Z ont été rétablies en entier.

Allègement de la double imposition

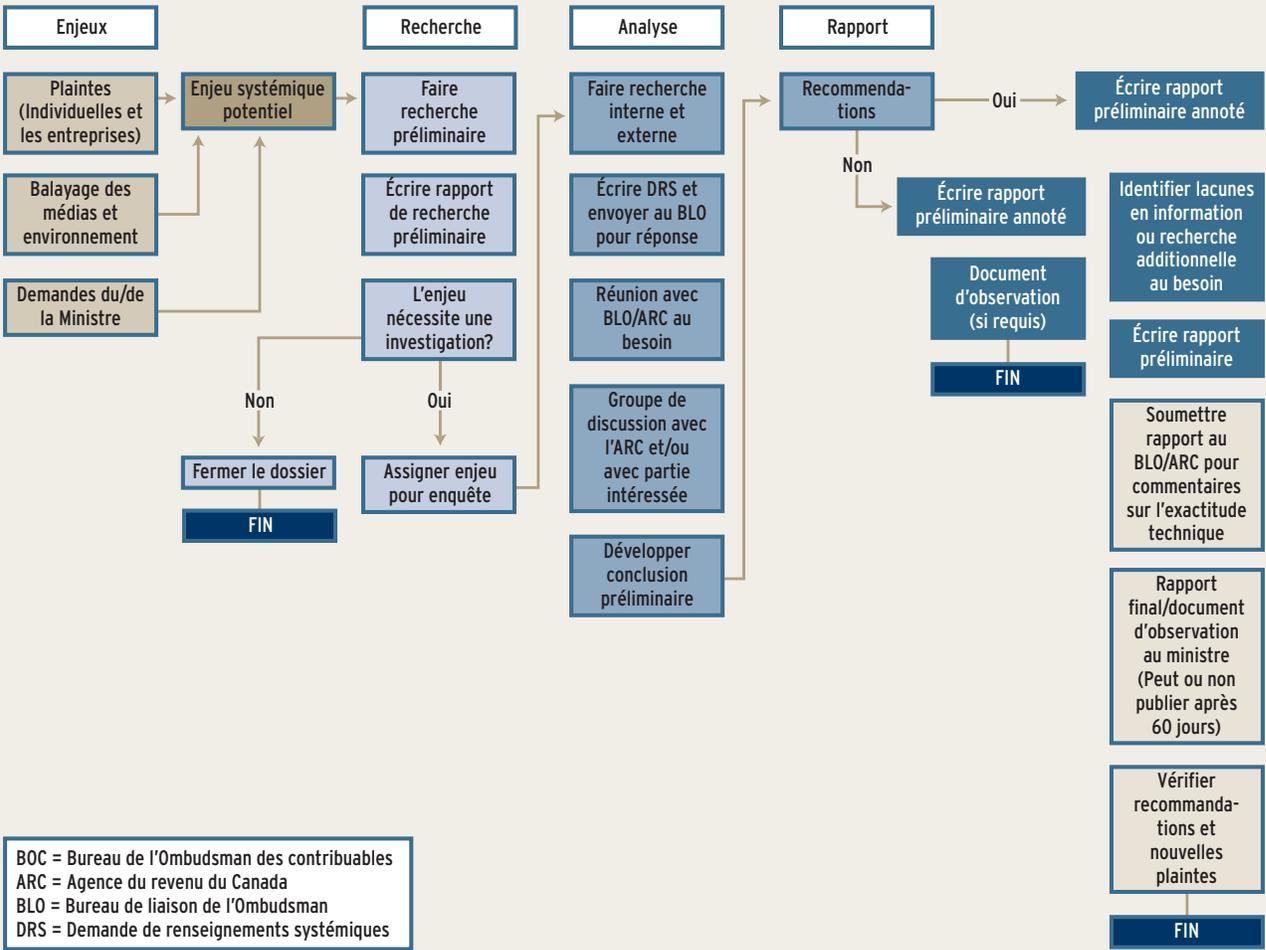
Une société multinationale s'était rendu compte qu'elle n'avait pas déclaré le bon montant de revenu net dans deux des pays où elle faisait des affaires. Elle avait spécifiquement surestimé le montant de revenu déclaré dans les déclarations canadiennes et avait sous-estimé le montant de revenu déclaré dans un autre pays. La société a contacté l'ARC avec un plan qui pourrait peut-être rectifier toutes ses obligations fiscales. L'ARC n'a pas été en mesure d'obtenir un accord avec les autorités fiscales de l'autre pays, et la société aurait pu être assujettie à la double imposition. La société a ensuite déposé une plainte auprès de notre bureau afin d'obtenir à la fois un allègement de la double imposition et les bons renseignements pour une telle situation. Après notre enquête, nous avons recommandé à l'ARC qu'elle examine la situation de la société en vue d'accorder un allègement de la double imposition, lui recommandant par ailleurs qu'elle clarifie sa position vis-à-vis l'imposition des sociétés multinationales. L'ARC a accepté d'examiner le passif d'impôt de la société multinationale.

ENQUÊTES SYSTÉMIQUES – BILAN DE L'ANNÉE

En plus d'enquêter sur les plaintes déposées par des contribuables particuliers, l'ombudsman des contribuables a le mandat de cerner et examiner tout problème nouveau et d'ordre systémique qui concerne les services et des questions d'équité qui peuvent avoir une incidence négative sur les contribuables. Le processus d'enquête systémique comprend l'étape de recherche, l'étape de l'analyse et l'étape de l'établissement de rapports.

Si l'étape de la recherche et de l'analyse a pour conclusion que l'ARC pourrait faire plus d'efforts pour se conformer à la *Charte des droits du contribuable*, l'ombudsman soumettra un rapport spécial à la ministre du Revenu national dans lequel il recommande des mesures correctives.

BOC - Diagramme du processus d'investigations systémiques



Rapports spéciaux

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ombudsman des contribuables a présenté deux rapports spéciaux et a fait 12 recommandations à la ministre du Revenu national. Ces rapports sont résumés ci-dessous. Les rapports complets peuvent être obtenus en consultant le site Web de l'ombudsman des contribuables¹ ou en communiquant avec notre bureau.

À ce jour, les ministres du Revenu national en poste ont accepté toutes les recommandations formulées par l'ombudsman des contribuables.

Donateurs, méfiez-vous



Les organismes de bienfaisance enregistrés canadiens représentent une force économique et sociale importante qui contribue à la société par l'intermédiaire de l'engagement actif des citoyens. Bien que les sociétés jouent également un rôle actif et important

dans le soutien des organismes de bienfaisance, ce rapport mettait l'accent sur les particuliers. Un don fait par un particulier à un organisme de bienfaisance canadien enregistré donnera lieu à un crédit d'impôt dans l'année où il est réclamé, en fonction de la valeur du cadeau ou du don. Le donateur peut choisir de demander un crédit d'impôt équivalent à la totalité ou à une partie du don dans sa déclaration de revenus pour l'année du don ou n'importe laquelle des cinq années suivantes.

Au cours des nombreuses dernières années, des programmes prétendant être des organismes de bienfaisance, ou associés à des organismes de bienfaisance

ont été commercialisés au Canada, offrant aux contribuables l'occasion de contribuer à leurs programmes en échange de reçus officiels pour don pour un montant beaucoup plus élevé que celui de la contribution, entraînant des crédits d'impôt supérieurs au montant versé par le donateur.

L'ARC a réduit ou refusé les demandes de crédits pour ces types de dons, refusant parfois même le montant réellement payé par le donateur. L'ARC a déterminé que les dons réclamés n'étaient pas de véritables dons en vertu de la loi. De façon générale, pour être considéré comme « don », il ne doit y avoir aucune attente de recevoir quelque chose en échange; cependant, de récentes modifications législatives prévoient qu'un donateur peut, dans certains cas, recevoir quelque chose en échange tout en constituant toujours un don.

Par conséquent, la déclaration du donateur est révisée et celui-ci reçoit une nouvelle cotisation, le crédit pour don de bienfaisance est refusé et le contribuable doit payer la différence en impôt et remettre tout remboursement obtenu en plus des intérêts accumulés à compter de la date à laquelle le remboursement de l'ARC a été émis et/ou à laquelle l'impôt est réputé payable.

De plus, dans certains cas, l'ARC peut imposer une pénalité pour faute lourde, qui est le plus élevé entre 100 \$ ou 50 % de l'impôt sous-estimé et de la surestimation des crédits liés à la fausse déclaration ou à l'omission, plus les intérêts.

L'ARC met en garde les Canadiens depuis les 15 dernières années des conséquences de la participation à des abris fiscaux abusifs qu'elle considère comme non conformes à la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Le site Web de l'ARC contient une quantité d'information importante et l'ARC a publié des renseignements, y

¹ <http://www.oto-boc.gc.ca/rprts/spcl/menu-fra.html>

compris des avertissements concernant les abris fiscaux et les dons en connaissance de cause, dans des journaux, des revues et diverses autres sources médiatiques. Cependant, les gens continuent de se laisser persuader de participer à des stratagèmes relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux.

Notre bureau a reçu plusieurs plaintes de la part de donateurs que l'ARC avait considérés comme participant à des stratagèmes abusifs relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Les donateurs prétendent qu'ils n'étaient pas au courant des conséquences fiscales de leur participation à un stratagème relatif à des dons utilisés comme abris fiscaux. Ils ont également soutenu que l'ARC avait fourni des renseignements insuffisants pour les mettre en garde des conséquences. Selon la *Loi de l'impôt sur le revenu*, l'ARC dispose de trois ans à compter de la cotisation de la déclaration d'un particulier pour déterminer si les crédits ou les déductions découlant d'un investissement dans un abri fiscal sont légitimes.

Par conséquent, beaucoup de donateurs avaient participé à un abri fiscal depuis quelques années avant que l'ARC termine sa vérification et établisse que l'abri fiscal n'était pas conforme à la loi. L'ARC a ensuite établi une nouvelle cotisation des déclarations de revenus des donateurs afin de refuser les crédits pour dons demandés; les donateurs ont dû retourner tous les remboursements obtenus, en plus des pénalités et des intérêts.

Puisqu'un grand nombre de donateurs y participaient depuis plus d'un an, cela a entraîné bien souvent une dette élevée payable à l'ARC.

Notre enquête a révélé que malgré les changements à la législation pour lutter contre ces stratagèmes, les stratagèmes abusifs relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux continuent de ternir le secteur de la bienfaisance, et malgré les efforts de l'ARC visant à mettre

en garde les Canadiens des conséquences de la participation à de tels stratagèmes, elle constate qu'il y a toujours des stratagèmes abusifs actifs auxquels les donateurs contribuent, que ce soit volontairement ou à leur insu. Comme l'a dit un donateur, [Traduction] « Nous pensions que l'envoi de médicaments en Afrique pour aider ceux qui ne peuvent pas s'aider soi-même était un excellent programme de don... de plus, on nous a dit que les programmes étaient totalement conformes aux lois fiscales. »

Dans ce rapport, nous avons formulé un bon nombre de recommandations dans le but de traiter ces problèmes et d'alléger leurs répercussions sur les Canadiens. Nous avons recommandé que d'autres mesures soient prises par l'ARC dans ses communications d'alertes au public concernant les stratagèmes relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Nous avons recommandé également à l'ARC de surveiller les tendances dans la structuration des stratagèmes fiscaux douteux et de l'investissement dans ces derniers, et qu'elle publie ces renseignements dès que possible.

Bel et bien vivants



Faire face au décès d'un être cher est difficile. Les gens doivent surmonter, en plus du deuil et d'autres émotions, des fardeaux administratifs soudains et inattendus. Ce fardeau implique d'aviser les banques, les compagnies d'assurance et les ministères.

L'ARC fait partie des nombreux ministères qui doivent être avisés d'un décès le plus tôt possible.

Les renseignements liés à un décès peuvent être reçus à l'ARC d'exécuteurs, de bénéficiaires ou d'autres tiers représentants, que ce soit par téléphone, en remplissant la déclaration de revenus et de prestations T1 (déclaration T1) ou en remplissant le formulaire² Demande à l'Agence du revenu du Canada afin de mettre à jour les dossiers. Ces renseignements sont automatiquement mis à jour dans la base de données de l'ARC lorsqu'ils sont reçus par voie électronique, ou, lorsqu'ils sont reçus par téléphone ou dans les déclarations et sur les formulaires papier, ils sont saisis manuellement dans le système par un employé de l'ARC.

L'ARC reçoit aussi des renseignements concernant le décès d'un contribuable de sources externes comme les bureaux de l'état civil provinciaux, ainsi que du Registre d'assurance sociale (RAS) maintenu par Emploi et Développement social Canada (EDSC)³. La plupart de ces renseignements sont chargés automatiquement dans la base de données de l'ARC.

Une fois qu'elle est avisée d'un décès, l'ARC saisit, dans le dossier du contribuable, un code qui le déclare décédé, et ce code met automatiquement fin à tous les paiements de prestations (telles que le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), entre autres) que le contribuable recevait peut-être. La saisie du code entraîne aussi la révocation des autorisations accordées à des tiers et l'annulation de l'accès électronique aux services Mon dossier et Mon dossier d'entreprise de l'ARC.

La ministre du Revenu national a demandé que notre bureau enquête sur les politiques et les procédures de l'ARC relatives à la saisie des dates et des codes de décès après que des médias aient diffusé une série de reportages sur le fait que le gouvernement du Canada a déclaré à tort que des contribuables étaient décédés et sur les difficultés auxquelles ces derniers ont dû faire face en conséquence.

De façon plus particulière, la ministre nous a demandé d'enquêter sur la façon dont ces types d'erreur se produisaient et sur ce que l'ARC aurait pu faire afin d'empêcher qu'ils se produisent.

Durant notre enquête, nous avons constaté que plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi le compte d'un contribuable peut être mis à jour, à tort, avec la mention « décédé ». Par exemple, un employé de l'ARC peut avoir inscrit une date de décès sous le mauvais numéro d'assurance sociale (NAS), un contribuable ou un représentant peut avoir commis une erreur au moment de remplir un formulaire T1 ou elle peut avoir reçu des renseignements inexacts de sources externes.

Dans le cas où cette erreur se produit effectivement, il est essentiel pour l'ARC d'être en mesure de résoudre promptement le problème afin d'éviter d'autres conséquences négatives. L'ARC doit continuer d'avoir comme priorité la réduction de l'incidence sur les contribuables.

Dans ce rapport, nous avons fait plusieurs recommandations à l'ARC afin de faire en sorte que cette dernière continue de formuler des moyens de réduire au minimum le nombre de contribuables qui sont déclarés décédés par erreur, et ce, tout en se fixant pour priorité de réduire l'incidence sur les contribuables. Ce rapport a été présenté à la ministre du Revenu national en février 2014.

² « Demande à l'Agence du revenu du Canada afin de mettre à jour les dossiers », site Web de l'ARC (date de modification : 2013-01-03), <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc4111/>.

³ Anciennement Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)

Enquêtes en cours

Le présent Rapport annuel comprend des détails concernant deux enquêtes qui sont en cours et un rapport qui devrait être publié au cours de l'exercice 2014-2015.

Les vidéos de formation de l'ARC et le respect de la *Charte des droits du contribuable*

En 2012, la ministre du Revenu national a demandé à l'ombudsman des contribuables d'examiner toutes les vidéos de formation utilisées à l'ARC afin de s'assurer qu'elles respectaient la *Charte des droits du contribuable* (CDC).

De plus, la ministre a demandé à l'ombudsman d'examiner toutes les vidéos de formation futures afin de veiller à ce qu'elles soient conformes à la CDC.

Au début de notre enquête, nous avons constaté que l'ARC n'avait pas d'inventaire centralisé de toutes les vidéos de formation en sa possession. Par conséquent, en juin 2012, l'ombudsman a publié un rapport provisoire à la ministre où il recommandait que l'ARC élabore un inventaire électronique national de toutes ses vidéos de formation. La ministre a accepté cette recommandation, et, en décembre 2012, l'ARC a mis en œuvre l'enregistrement obligatoire de ses vidéos de formation dans l'inventaire de son Répertoire national des produits d'apprentissage.

Notre bureau continue d'examiner le problème.

Erreur dans le calcul de la PFCE

La prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) est un paiement mensuel que verse le gouvernement fédéral afin d'aider les familles à assumer les coûts qu'ils doivent engager pour élever leurs enfants.

Le budget fédéral de juin 2011 comprenait une modification législative à la PFCE selon laquelle les bénéficiaires de la PFCE doivent aviser la ministre du Revenu national, par l'entremise de l'ARC, d'un changement

d'état civil avant la fin du mois suivant le mois où le changement a eu lieu.

Cette modification est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Auparavant, les bénéficiaires de la PFCE n'étaient pas tenus de déclarer immédiatement le changement d'état civil; ils pouvaient attendre de produire leur déclaration de revenus pour l'année où le changement avait eu lieu.

En août 2012, notre bureau a commencé à être saisi d'allégations de contribuables selon lesquelles l'ARC appliquait incorrectement la nouvelle disposition législative, même si nous n'avions pas reçu de plainte officielle à ce sujet.

Ces contribuables soutenaient que l'ARC appliquait incorrectement la modification législative et que cela avait une incidence sur le montant de la PFCE auquel ils avaient droit. En septembre 2012, la question a été soulevée à la Chambre des communes, où la ministre du Revenu national a reconnu qu'il y avait eu une erreur d'administration de la PFCE. Par la suite, la ministre a officiellement demandé à l'ombudsman des contribuables d'examiner la façon dont l'erreur s'était produite et, le cas échéant, de faire des recommandations afin de contribuer à faire en sorte qu'elle ne se reproduise pas.

Autres enquêtes

Ce ne sont pas toutes nos enquêtes systémiques qui aboutissent à un rapport spécial. Parfois, nous déterminons que l'ARC n'est pas tenue de prendre d'autres mesures ou qu'il n'est pas justifié de formuler des recommandations. Bien que nous puissions ne pas publier de rapport spécial dans de telles circonstances, l'ombudsman peut faire part de ses constatations à la ministre du Revenu national et à l'ARC en fournissant un résumé dans le rapport annuel ou en publiant un document d'observation à ce sujet. Le présent Rapport annuel comprend des détails concernant une enquête conclue en 2013-2014, pour laquelle aucun rapport spécial n'a été publié.

Identification de l'agent

Les contribuables communiquent avec l'ARC pour diverses raisons; qu'il s'agisse de mettre leur adresse à jour, d'obtenir des renseignements concernant des prestations ou de conclure des modalités de paiement, les contribuables ont besoin d'un moyen de faire référence aux discussions.

Lorsque les contribuables appellent l'ARC, ils sont en droit de recevoir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns, d'être traités de façon professionnelle et de s'attendre à ce que l'ARC se rende compte. Chaque année, les contribuables font plus de 20 millions d'appels téléphoniques aux diverses lignes de demandes de renseignements de l'ARC. Pour que l'ARC respecte ces droits, elle doit être en mesure d'identifier les agents respectifs.

Nous avons reçu des plaintes de contribuables au sujet d'agents des services téléphoniques de l'ARC qui ne s'identifiaient pas. Des personnes nous ont dit qu'elles avaient reçu des conseils peu cohérents ou contradictoires d'agents différents. D'autres encore nous ont confié qu'elles avaient eu de la difficulté à confirmer ou mettre à jour des renseignements qu'ils avaient reçus parce qu'elles ne savaient pas avec qui elles avaient parlé précédemment.

Nous avons entendu dire que certains agents donnaient leur nom complet, que d'autres ne donnaient que leur prénom et que certains refusaient carrément de s'identifier. En guise de réaction, en 2008, nous avons entamé un examen des politiques téléphoniques de l'ARC et conclu qu'à l'époque, les pratiques des centres d'appels de l'ARC n'étaient pas uniformes à l'échelle nationale. L'ombudsman a officiellement avisé le ministre du Revenu national de la question, et ce dernier (qui était alors l'honorable Jean-Pierre Blackburn) a par la suite annoncé, en mars 2009, une nouvelle politique relative au message d'accueil comportant l'identification (ID) de l'agent.

Notre bureau a surveillé cet enjeu et a continué de recevoir des plaintes selon lesquelles des agents des services téléphoniques de l'ARC ne s'identifiaient pas. Au cours de notre enquête continue, nous avons appris que l'ARC lançait un projet pilote où les agents des services téléphoniques des Demandes de renseignements des entreprises (DRE) étaient tenus de mentionner leur ID d'agent aux appels dans le message d'accueil initial. En juin 2012, ces procédures sont devenues permanentes et obligatoires pour les agents des DRE. Nous avons alors demandé si l'ARC comptait appliquer la politique relative à l'ID de l'agent à l'ensemble des lignes de demandes de renseignements téléphoniques.

À la suite d'une demande de renseignement de notre bureau, l'ARC a indiqué en février 2013 qu'elle s'engagerait à réaliser un projet pilote élargi où les agents des lignes des Demandes de renseignements sur l'impôt sur le revenu des particuliers, des Prestations et du Bureau d'aide des services électroniques seraient tenus de mentionner leur ID d'agent dans leur message d'accueil.

Le projet pilote élargi a commencé en mai 2013 et a été adopté à titre de procédure nationale permanente en décembre 2013. L'ARC a conclu que la mention de l'ID de l'agent n'avait aucune répercussion négative sur les programmes mis à l'essai durant le projet pilote élargi.

Nous sommes satisfaits de la décision de l'ARC d'appliquer la politique relative au message d'accueil comportant l'ID de l'agent à l'ensemble de ses lignes téléphoniques de demandes de renseignements. Notre bureau a pour mandat de faire respecter la *Charte des droits du contribuable*, et les changements mis en œuvre par l'ARC respecteront les droits suivants : droit de recevoir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns; le droit d'être traité de façon professionnelle; le droit de s'attendre à ce que l'ARC se rende compte. Nous concluons que les mesures de cette dernière ont abordé adéquatement les questions soulevées par les contribuables.

Recommandations faites jusqu'à présent

Rapport spécial de l'ombudsman	Recommandations	
	Faites par l'ombudsman	Acceptées par les ministres
Le droit de savoir - Examen du caractère suffisant des renseignements figurant aux lettres de décision de la Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada - Présenté au ministre du Revenu national en août 2010	1	1
Établir votre statut - Établir l'admissibilité à la prestation fiscale canadienne pour enfants - Présenté au ministre du Revenu national en octobre 2010	5	5
Connaître les règles - Confusion quant aux règles régissant le compte d'épargne libre d'impôt - Présenté au ministre du Revenu national en juin 2011	3	3
Obtenir des crédits - Enjeux relatifs au service et à l'équité dans l'évaluation des crédits d'impôt pour frais de scolarité concernant les dépenses engagées en vue de fréquenter un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada - Présenté au ministre du Revenu national en mars 2012	5	5
Droits et délais - Enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada - Présenté au ministre du Revenu national en juillet 2012	7	7
Viser juste - Enquête des enjeux liés au service et à l'équité résultant des paiements mal attribués par l'Agence du revenu du Canada - Présenté au ministre du Revenu national en juillet 2012	3	3
Mémorandum au ministre du Revenu national du revenu recommandant un amendement à la <i>Charte des droits du contribuable</i> pour examiner la crainte de représailles - Présenté au ministre du Revenu national du revenu en février 2013	1	1
Donateurs, méfiez-vous - Enquête sur la suffisance des avertissements de l'Agence du revenu du Canada sur les stratagèmes d'abris fiscaux douteux - Présenté au ministre du Revenu national en décembre 2013	4	4
Bel et bien vivants - Enquête sur la codification erronée des contribuables comme étant décédés par l'Agence du revenu du Canada - Présenté au ministre du Revenu national en février 2014	8	8

INFORMER LES CANADIENS

Sensibilisation

L'exercice écoulé s'est révélé fort chargé pour notre bureau. De nouveaux outils – notamment Twitter et un webinaire – ont été utilisés pour la première fois par notre bureau et ont grandement étendu notre portée auprès des contribuables.

De la Colombie-Britannique à Terre-Neuve-et-Labrador, nous avons rencontré des fiscalistes et des employés de l'ARC afin de faire mieux connaître la *Charte des droits du contribuable* (CDC) et le rôle de l'ombudsman des contribuables.

De nombreuses tables rondes avec les fiscalistes nous ont permis d'apprendre des interactions de ces derniers avec l'ARC, et ce, tout en les informant de la façon

dont notre bureau peut les aider à représenter les intérêts de leurs clients.

Les consultations avec les employés de l'ARC à travers du pays ont aussi donné accès à des connaissances utiles sur le travail des employés et les défis qu'ils doivent parfois relever au moment de servir les Canadiens. Tandis que nous avons soulevé le niveau de sensibilisation et de compréhension parmi de nombreux employés de l'ARC au sujet de la CDC et le rôle de notre bureau, nous allons continuer de sensibiliser à l'intérieure de l'ARC à propos de la CDC et de la façon dont notre bureau fonctionne pour s'assurer du transfert efficace d'information et pour maintenir un environnement de travail productif.



Réunion avec le personnel de l'ARC

Le graphique suivant représente l'emplacement de nos activités de sensibilisation en 2013-2014.



Notre bureau a également pris part à deux événements conjoints avec la ministre du Revenu national. À l'occasion de l'événement initial organisé à Toronto en mai 2013, l'Honorable Gail Shea, qui était alors ministre du Revenu national, nous a félicités de notre cinquième anniversaire et a annoncé l'ajout de l'article 16 à la CDC. Notre cinquième anniversaire a également été souligné à Edmonton en août 2013 à l'occasion d'un événement organisé avec la ministre nouvellement nommée, l'Honorable Kerry-Lynne D. Findlay. L'ombudsman a profité de l'occasion pour informer les personnes présentes qu'une brochure d'information du cinquième anniversaire soulignant notre engagement de faire respecter les droits de service des contribuables serait diffusée au public le mois suivant. Les deux événements ont fait l'objet d'une couverture médiatique positive et illustrent comment notre bureau fait une différence pour les Canadiens.



Conférence de presse de l'annonce de la CDC

Web et médias sociaux

Notre bureau a étendu sa portée auprès des contribuables en établissant une présence sur Twitter et en organisant son premier webinaire en 2013-2014. Twitter représente pour nous une nouvelle plate-forme où entrer en contact avec les contribuables qui ne sont pas typiquement accessibles par les médias conventionnels et de les tenir au courant de leurs droits de service. En janvier 2014, nous avons organisé notre premier webinaire. Nous y avons présenté au public des directives étape par étape pour déposer une plainte liée au service ou à l'équité auprès de nous. Nous planifions plus de webinaires pour le futur puisqu'ils constituent une façon effective et efficace d'entrer en contact avec les contribuables à travers du pays.

Au cours du prochain exercice, nous présenterons la nouvelle apparence de notre site Web. La mise en page du nouveau site Web sera semblable à d'autres sites Web du gouvernement fédéral canadien, ce qui en facilitera la navigation par les visiteurs. Le site Web continue d'être une source d'information extrêmement précieuse pour de nombreux contribuables. Au cours de notre sixième année, notre site Web a reçu plus de 165 000 visites.

Bon nombre de contribuables ont adopté le formulaire de plainte en ligne que nous avons instauré au cours de l'exercice précédent. En 2014-2015, nous continuerons d'améliorer le formulaire afin qu'il soit le plus pratique possible pour les utilisateurs.

EN COULISSE

En plus de nous acquitter de notre mandat, nous avons pris plusieurs mesures pour améliorer nos opérations.

Notre organisation

Au cours de cette période de rapport, nous avons examiné notre structure interne et nos processus de travail. Nous avons évalué l'efficacité avec laquelle nous faisons notre travail et pouvons veiller à ce que nos systèmes de soutien continuent de répondre à nos besoins opérationnels.

Nous avons mis l'accent sur l'établissement de nos priorités stratégiques d'avenir dans le but d'orienter notre prise de décision et nos plans opérationnels. En établissant nos priorités stratégiques pour les prochaines années, nous entendons exécuter nos opérations quotidiennes tout en continuant d'évoluer.

Nous avons aussi continué à examiner et à mettre à jour nos processus et nos procédures afin de continuer de respecter notre engagement en matière de service auprès des contribuables. Un ajout important à nos processus de travail consiste en l'amélioration de notre Programme d'assurance de la qualité.

Nous avons effectué un examen continu de la qualité de nos produits et de nos services en fonction d'un ensemble de normes. Les résultats de cet examen nous permettront d'évaluer l'uniformité de nos processus et de nos procédures de travail, augmentant du même coup la qualité de notre service.

Notre personnel

Le succès de notre bureau repose sur l'expérience, les compétences et les connaissances de nos employés. Nous avons donc investi dans le perfectionnement des employés de façon à nous assurer qu'ils possèdent les compétences nécessaires pour appuyer le succès organisationnel, ainsi que les outils et la formation nécessaires à l'exercice de leurs rôles.

Nos ressources

Nous avons amélioré notre système de suivi des données, qui nous permet de gérer nos renseignements de façon efficace. Le système de suivi des données gère notre charge de travail, de l'arrivage initial à la fermeture. Non seulement ce système procure à notre bureau une méthode sécuritaire pour garantir la sécurité des contribuables, mais encore il nous permet de déterminer les tendances naissantes, de recueillir des statistiques et de déceler les enjeux systémiques possibles.

Ressources financières

Sommaire des dépenses

Dépenses	2013-2014 (000 \$)	2012-2013 (000 \$)
Salaires	1 664	1 872
Services professionnels	25	12
Services non professionnels	80	-
Formation et éducation	45	60
Services de technologie de l'information	14	27
Déplacements	51	21
Matériel de bureau	11	9
Impression et édition	14	19
Frais de bureau	13	19
Total des frais d'exploitation annuels	1 917	2 039

COMITÉ CONSULTATIF

Le comité consultatif se compose de fiscalistes accomplis qui possèdent une expérience notable et un point de vue utile vis-à-vis les enjeux liés au service et à l'équité qui peuvent survenir entre des contribuables et l'ARC.

Le comité prodigue des conseils continus et opportuns à l'ombudsman des contribuables à propos des tendances de la relation entre les contribuables et l'ARC. Les membres du comité se réunissent tous les trimestres dans les buts suivants :

- s'échanger leurs observations tirées de leurs interactions avec l'ARC et des enjeux auxquels leurs clients font face;
- offrir des conseils stratégiques sur des enjeux systémiques éventuels;
- contribuer à cerner des possibilités de sensibilisation d'intervenants précis; et
- fournir une rétroaction sur les stratégies opérationnelles et de communication.

Voici les membres actuels du comité.

- M. Peter Bruno, vice-président, Opérations de détail, H&R Block Canada, Inc.
- M. Paul Harquail, associé, Stewart McKelvey Lawyers
- M. Paul Osborne, propriétaire unique, Shadowridge Consulting
- M^{me} Corinne Pohlmann, vice-présidente, Affaires nationales, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
- M. Marc Weisman, avocat, Torkin Manes LLP Barristers and Solicitors
- M. Roy Berg, conseiller fiscal, Moodys Gartner Tax Law LLP

COMMENT NOUS JOINDRE

Vous pouvez communiquer avec notre bureau des façons suivantes :

- téléphonez-nous sans frais au **1-866-586-3839** si vous êtes au Canada ou aux États-Unis. Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous pouvez faire un appel à frais virés en composant le 613-946-2310. Nos heures de bureau sont de 8 h 15 à 16 h 30, HNE, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)
- visitez notre site Web à **www.oto-boc.gc.ca** et remplissez notre formulaire de plainte en décrivant votre situation. Présentez ensuite le formulaire en ligne ou envoyez-le par la poste ou par télécopieur avec tous les documents à l'appui à l'adresse suivante :

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

Télécopieur : **613-941-6319**

Télécopieur sans frais : **1-866-586-3855**

- prenez un rendez-vous pour une réunion en personne en nous téléphonant pendant nos heures de bureau normales

Pour rester au courant de nos activités, suivez-nous sur Twitter @BOC_Canada, abonnez-vous à notre liste d'envois électroniques ou ajoutez notre fil RSS à votre lecteur de nouvelles.