



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Droits et décisions : Comprendre la décision

**Un examen de la suffisance des renseignements
fournis dans les lettres de décision de la Division des
décisions RPC/AE de l'Agence du revenu du Canada**

Mars 2017

Ombudsman
des contribuables

Bureau de l'ombudsman des contribuables

600-150 rue Slater

Ottawa, Ontario K1A 1K3

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

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

© Ministre des Services publics et Approvisionnement Canada 2017

N° de cat : Rv10-14/2017F

978-0-660-07556-3

Cette publication est également disponible en format électronique à l'adresse : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html>.



« Droits et décisions : Comprendre la décision »

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 de nos constatations. *
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales. *
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte.*
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publions 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. *
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

** L'ombudsman des contribuables veille au respect des droits en matière de service indiqués pas un * ci-dessus*



Table des matières

Le rôle de l'ombudsman des contribuables	4
Sommaire	5
Introduction.....	9
Partage de la responsabilité de l'administration des prestations.....	9
Comment le statut d'un travailleur est-il évalué?	10
Enjeux – Compréhension de l'incidence des décisions de l'ARC..	11
Portée de notre examen	12
Analyse des lettres de décision RPC/AE	13
Historique des modifications aux lettres de décision RPC/AE.....	13
Examen du contenu des lettres de décision.....	14
Renseignements figurant sur le site Web de l'ARC et dans les publications	15
Constatations.....	16
Conclusion	19
Recommandations.....	20

Dans ce document, les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

Le rôle de l'ombudsman des contribuables

Le poste d'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) a été créé afin d'appuyer les priorités gouvernementales visant à renforcer les institutions démocratiques, accroître la transparence et assurer un traitement équitable pour tous les Canadiens. En tant qu'agent indépendant et impartial, l'ombudsman examine les plaintes qui ont trait au service offert aux contribuables par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Tel qu'indiqué dans le *Décret en conseil C.P. 2007-0828*, l'ombudsman a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national (la ministre) sur toute question relative aux services fournis à des contribuables par l'ARC.

Dans le cadre de ce mandat, l'ombudsman examine et traite toute demande d'examen d'une question relative aux services ou toute question découlant de l'application des huit droits en matière de service au contribuable (articles 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15 de la Charte des droits du contribuable). L'ombudsman peut examiner des questions liées au service à la demande de la ministre, sur réception d'une plainte présentée par un contribuable ou son représentant, ou de sa propre initiative.

L'ombudsman cerne également des enjeux potentiels d'ordre systémique liés au service qui pourraient avoir une incidence négative sur de nombreux contribuables ou un segment de la population. Les résultats de ces examens systémiques sont signalés à la ministre, avec ou sans recommandations. En outre, l'ombudsman facilite pour les contribuables l'accès aux recours offerts par l'ARC afin de régler toute question relative aux services, et leur fournit des renseignements au sujet de son mandat.

Sommaire

Le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'assurance-emploi (AE) sont des programmes sociaux conçus pour fournir un soutien financier aux cotisants qui perdent leur emploi, prennent leur retraite, deviennent invalides ou décèdent. L'Agence du revenu du Canada (ARC) et Emploi et Développement social Canada (EDSC) administrent conjointement ces programmes.

EDSC est responsable de déterminer si les particuliers ont droit aux prestations du RPC ou de l'AE, et de traiter leurs demandes relatives aux prestations. Le Programme des décisions RPC/AE de l'ARC est chargé de rendre des décisions qui indiquent si un travailleur est un employé ou un travailleur indépendant, et si son emploi lui donne droit à pension selon le RPC ou est assurable selon l'AE. Une décision de l'ARC peut aussi préciser le montant des gains ouvrant droit à pension ou des gains assurables d'un travailleur, et si le travailleur ou le payeur doivent verser des cotisations au RPC et à l'AE. Elle peut aussi indiquer le nombre d'heures de travail assurables d'un employé dans le cadre d'un emploi assurable.

Les décisions de l'ARC, quant à savoir si un travailleur ou un payeur doit cotiser au RPC ou à l'AE, peuvent avoir une incidence sur le droit du travailleur à ces prestations dans l'avenir. Pour cette raison, les décisions de l'ARC doivent

Travailleur : Un particulier qui peut être un employé ou un travailleur indépendant. Ce terme est utilisé pour représenter le particulier lorsque la relation d'emploi (employeur-employé ou entreprise-entrepreneur) n'a pas encore été déterminée.

Payeur : Un employeur, un fiduciaire, un exécuteur testamentaire, un liquidateur, un administrateur ou l'administrateur d'une société qui paie divers types de revenus se rapportant à un emploi, par exemple le salaire ou autre type de rémunération, les commissions d'un travailleur indépendant, les prestations de retraite ou autres pensions.

être expliquées au travailleur ou au payeur de façon claire et efficace afin qu'ils puissent en comprendre les raisons.

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu des plaintes de travailleurs et de payeurs alléguant que les lettres de décision RPC/AE ne fournissaient pas suffisamment d'explications pour comprendre la décision de l'ARC. Selon eux, les lettres ne fournissaient que des références aux lois applicables, et non les faits précis ayant motivé la décision de l'agent des décisions. À défaut d'une explication complète, ils n'étaient pas certains des raisons pour lesquelles l'ARC avait rendu la décision et ne savaient pas s'ils devraient interjeter appel.

Lorsque nous avons examiné les plaintes, nous avons constaté un enjeu secondaire. Nous avons remarqué que les travailleurs et les payeurs n'étaient pas conscients des conséquences découlant d'un changement à la définition de leur relation d'emploi. Cet enjeu fait donc également partie de notre examen.

Pour nous prononcer de façon adéquate sur la suffisance des renseignements contenus dans les lettres de décision, nous avons examiné toute l'information mise à la disposition des travailleurs et des payeurs par l'ARC relativement au RPC/AE. Nous avons aussi tenu compte de l'article 11 de la Charte des droits du contribuable qui stipule que les contribuables sont en droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte. En d'autres mots, l'ARC doit expliquer ses décisions et informer les travailleurs et les payeurs de leurs droits et obligations.

Article 11 : Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'ARC] rende compte.

Notre examen s'est penché sur la façon dont l'ARC explique ses décisions RPC/AE, et sur l'identification de mesures visant à améliorer la responsabilisation de l'Agence. Nous avons constaté que les lettres de décision ne fournissent pas suffisamment d'explications pour comprendre la décision de l'ARC. Nous avons aussi constaté que les lettres de décision omettent d'expliquer que des rajustements et des cotisations peuvent découler des décisions RPC/AE. Au cours de nos discussions préliminaires, l'ARC a convenu que l'ajout de

renseignements dans les lettres de décision pourrait améliorer le service. En novembre 2015, l'ARC a ajouté, dans les lettres de décision, un lien vers sa page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE? ». Cette page Web décrit les responsabilités de l'employeur et du payeur, la marche à suivre pour demander un remboursement de cotisations excédentaires, et les règles particulières qui s'appliquent aux travailleurs indépendants concernant le RPC, l'AE et l'impôt sur le revenu. Nous avons toutefois conclu que les obligations découlant de la lettre de décision ne sont toujours pas claires pour les payeurs.

Nous avons constaté qu'il n'y a que deux façons de recevoir une explication relative à une décision RPC/AE : le travailleur ou le payeur peut soit appeler l'agent qui a rendu la décision et demander une explication de vive voix, ou demander une copie du rapport de décision RPC/AE. Dans les deux cas, le travailleur ou le payeur doit être conscient qu'il peut faire une telle demande. En examinant les lettres de décision, nous avons remarqué qu'on y indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent des décisions RPC/AE et on y précise que le travailleur ou le payeur peut communiquer directement avec l'agent s'il a des questions sur le contenu de la lettre. Toutefois, on n'indique nulle part qu'on peut demander une copie du rapport de décision RPC/AE.

L'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) est partiellement satisfaite de la mesure prise par l'ARC pour résoudre les enjeux soulevés dans cet examen, et elle estime que l'ajout de l'adresse de la page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE? » dans les lettres de décision constitue une amélioration. Pour corriger les enjeux d'ordre systémique soulevés pendant cet examen, l'ombudsman recommande que :

- les lettres de décision RPC/AE de l'ARC informent les parties visées par la décision de leur droit de demander une copie du rapport de décision et de la façon de le faire;
- les lettres de décision RPC/AE de l'ARC informent les parties visées par la décision, s'il y a lieu, qu'un montant dû ou une cotisation excédentaire peut découler de la décision;

- l'ARC indique clairement, aux parties visées par une décision RPC/AE, les étapes à suivre après avoir reçu une lettre de décision, y compris les mesures à prendre pour payer toute cotisation en souffrance au RPC ou à l'AE, et qu'elle mette à jour les sections pertinentes de ses publications et de ses pages Web;
- l'ARC continue d'inclure les coordonnées de l'agent des décisions et la référence à la page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE » dans les lettres de décision RPC/AE;
- l'ARC examine le Programme des décisions du RPC/AE pour déterminer si des gains d'efficience peuvent être réalisés, ce qui permettrait d'inclure dans chaque lettre une explication des facteurs pertinents ayant mené à la décision.

Introduction

Partage de la responsabilité de l'administration des prestations

Le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'assurance-emploi (AE) sont des programmes sociaux conçus pour fournir un soutien financier aux Canadiens afin de compenser une perte de revenu causée par une perte d'emploi, la retraite, l'invalidité ou le décès.

Outre quelques exceptions, chaque personne au Canada qui touche un salaire doit verser des cotisations à l'AE et, si elle est âgée de plus de 18 ans, au RPC jusqu'à ce que les plafonds annuels des cotisations soient atteints. Les cotisations au RPC et à l'AE sont payées par l'employé et l'employeur. Tous les travailleurs indépendants sont responsables de verser au RPC la part des cotisations de l'employé et de l'employeur. Ils ne paient pas de cotisations à l'AE à moins qu'ils optent d'adhérer au programme d'AE. S'ils optent d'adhérer au programme, ils paient les mêmes taux de cotisation à l'AE que les employés. Les cotisations au RPC et à l'AE sont payables lorsque les travailleurs indépendants produisent leur déclaration de revenus T1.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) et Emploi et Développement social Canada (EDSC) administrent les programmes du RPC et de l'AE de façon conjointe. Il incombe à EDSC de décider qui bénéficiera des prestations du RPC ou de l'AE. Le Programme des décisions du RPC/AE de l'ARC est chargé de déterminer si un travailleur est considéré comme un employé ou un travailleur indépendant, et si le travail réalisé ouvre droit à des prestations du RPC ou de l'AE. En plus de confirmer si le travailleur ou le payeur doit payer les cotisations au RPC et à l'AE, l'ARC détermine le montant des gains ouvrant droit à pension ou de la rémunération assurable d'un travailleur et le nombre d'heures assurables d'un employé occupant un emploi assurable. L'ARC a aussi la responsabilité de faire en sorte que les cotisations au RPC et à l'AE soient retenues sur la paie de l'employé et que les parties versées par l'employé et l'employeur soient soumises et déclarées par les employeurs (ou les travailleurs indépendants), comme l'exige la loi.

Comment le statut d'un travailleur est-il évalué?

Le Programme des décisions RPC/AE est chargé d'émettre des décisions quant à la question de savoir si l'emploi et les gains d'un travailleur ouvrent droit à pension ou sont assurables. Le Programme emploie environ 375 personnes au Canada. Le Programme a complété 42 782 des 43 137 (99,2 %) demandes reçues en 2014-2015, et 44 091 des 44 341 (99,4 %) demandes reçues en 2015-2016. En moyenne, l'ARC met 55 jours pour rendre une décision RPC/AE, selon la source de la demande.

L'ARC reçoit ces demandes de trois sources principales :

1. Emploi et Développement social Canada (EDSC), suivant la réception d'une demande de prestations;
2. D'autres secteurs de l'ARC;
3. Un travailleur ou un payeur qui soumet un formulaire CPT1 - *Demande de décision quant au statut d'un travailleur aux fins du Régime de pensions du Canada et/ou de la Loi sur l'assurance-emploi.*

En outre, si une entreprise a un compte de programme de retenues sur la paie et est inscrite à Mon dossier d'entreprise, elle peut utiliser le service « Demander une décision relative au Régime de pensions du Canada et/ou de la Loi sur l'assurance-emploi ». ¹ Un représentant autorisé par le payeur peut également demander une décision en ligne par l'intermédiaire de la section « Représenter un client » du site Web de l'ARC. ²

Pour déterminer si la relation entre le travailleur et le payeur est une relation entreprise-entrepreneur ou employeur-employé, les agents des décisions RPC/AE communiquent avec le travailleur et le payeur et examinent les documents à l'appui, comme des copies de feuilles de temps ou de contrats, des factures, des registres de paie ou des chèques

1 Agence du revenu du Canada, Mon dossier d'entreprise, *Demander une décision RPC/AE*, sur Internet : <arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/bsnss/mycct/wht/cppling-fra.html>.

2 Agence du revenu du Canada, *Représenter un client*, sur Internet : <arc.gc.ca/representants/>.

de paie. Une fois l'analyse terminée, les agents des décisions RPC/AE créent un rapport de décision et envoient une lettre de décision à toutes les parties. Ces décisions sont exécutoires et ne peuvent pas être modifiées par les agents des décisions une fois émises. Si le travailleur ou le payeur n'est pas d'accord avec la décision, un appel doit être déposé dans les 90 jours suivant la date à laquelle il a reçu la décision.

Enjeux – Compréhension de l'incidence des décisions de l'ARC

Lorsqu'un travailleur, un payeur ou EDSC demande une décision à l'ARC, cette dernière envoie une lettre de décision en guise de réponse. Ces lettres de décision indiquent si le travailleur est un employé ou un travailleur indépendant, et si ses gains sont assurables ou ouvrent droit à pension (ou les deux). Nous avons reçu des plaintes de travailleurs et de payeurs alléguant que les lettres de décision de l'ARC ne contenaient pas suffisamment de renseignements pour qu'ils puissent comprendre la décision ou ses conséquences éventuelles.

Les conséquences de ces décisions touchent à la fois les travailleurs et les payeurs. Par exemple, si un travailleur estime qu'il est un travailleur indépendant, mais la décision établit qu'il est un employé, sa déclaration de revenus pourrait être rajustée afin de refuser les dépenses d'entreprise qui avaient été déduites de son revenu. Cela peut entraîner un montant impayé important sur lequel des intérêts peuvent s'appliquer.

Les décisions de l'ARC ont une incidence sur le droit du travailleur aux prestations du RPC ou de l'AE (ou les deux). Par exemple, si l'ARC détermine que le travail n'ouvrait pas droit à pension selon le RPC ou n'était pas assurable selon l'AE, les heures et le revenu gagné ne peuvent pas être utilisés dans le calcul des prestations du RPC et de l'AE.

Quant au payeur, si l'ARC détermine qu'il est un employeur, une nouvelle cotisation sera émise indiquant les montants qui auraient dû être retenus sur la paie de l'employé et remis à l'ARC, de même que la part des cotisations de l'employeur qui aurait dû être versée au RPC et

à l'AE pendant la période précisée dans la décision, en plus des intérêts.

En outre, si le payeur a retenu des cotisations au RPC ou à l'AE et les a remises à l'ARC alors qu'il n'avait pas à le faire, il en résulte des paiements en trop. Les lettres de décision ne comprennent pas de directives sur la façon dont un travailleur peut demander et recevoir un remboursement pour les paiements en trop.

Les lettres de décision n'offrent aucune explication justifiant la décision de l'ARC. Bien que les décisions puissent avoir des répercussions importantes sur le travailleur et le payeur, ces derniers ne sont pas informés des conséquences éventuelles.

Portée de notre examen

Notre examen visait à déterminer si le contenu des lettres de décision fournit une explication suffisante des décisions et de leurs conséquences.

Parmi les huit droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable, voici les trois droits les plus pertinents pour cet examen systémique :

- le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable (article 5);
- le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns (article 6);
- le droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte (article 11).

Ces droits ont été pris en compte dans tous les aspects de notre examen et de notre analyse en vue de déterminer la capacité de l'ARC à les respecter et à rendre compte des décisions de ses agents.

Analyse des lettres de décision RPC/AE

Historique des modifications aux lettres de décision RPC/AE

Avant 2005, l'ARC déterminait le statut d'emploi d'un travailleur en fonction d'un « test en quatre volets » qui comprenait quatre éléments clés (contrôle, propriété d'outils et d'équipements, salaire et intégration). Chaque lettre de décision de l'ARC contenait une explication de ces quatre éléments ainsi que la décision qui en découlait. En 2005, pour faire suite à l'analyse de la Cour suprême du Canada dans diverses décisions de tribunaux,³ l'ARC a élaboré une « approche de la relation globale » (ARG) dans le cadre de laquelle l'analyse des faits a été élargie pour favoriser un processus décisionnel approfondi lorsqu'il s'agit d'examiner la relation entre les travailleurs et les payeurs, y compris l'intention commune des parties concernées. Voici les sept éléments de l'ARG:

- le niveau de contrôle du payeur sur les activités du travailleur;
- la fourniture d'outils et/ou d'équipements pour offrir les services;
- la capacité du travailleur à sous-traiter le travail ou engager des assistants pour offrir les services;
- le niveau de risque financier pris par le travailleur dans l'exécution de ses tâches;
- le niveau de responsabilité en matière d'investissement et de gestion assumé par le travailleur;
- les possibilités de profit du travailleur dans l'exécution de ses tâches;
- tout autre élément pertinent.

En novembre 2005, l'ARC a modifié ses lettres de décision pour tenir compte de la nouvelle ARG. Cependant, l'ARC a jugé que d'expliquer une décision relativement complexe dans les lettres, compte tenu des nouveaux éléments de l'ARG, ne garantirait pas la compréhension de

³ 671122 Ontario Ltd. c. Sagaz Industries Canada Inc., 2001 CSC 59; Wiebe Door Services Ltd. c. Canada (Ministre du Revenu national – MRN), [1986] 3 CF 553; Wolf c. Canada, 2002 CAF 96; Ballet c. Canada (Ministre du Revenu national – MRN), 2006 CAF 87.

la décision et ne satisferait pas aux besoins du travailleur et du payeur. Par conséquent, l'ARC a éliminé l'explication, et les lettres ne comprennent maintenant que la décision et les lois applicables.

Examen du contenu des lettres de décision

En général, les lettres de décision contiennent les renseignements suivants :

- la personne qui a fait la demande (EDSC, demande interne de l'ARC, travailleur, payeur, etc.);
- les raisons de la demande (déterminer si l'emploi ouvre droit à pension ou est assurable, le montant des gains assurables, le nombre d'heures de travail, etc.);
- la période couverte par la décision;
- la décision;
- les lois applicables;
- la marche à suivre pour contester la décision;
- les coordonnées de l'agent des décisions RPC/AE;
- les coordonnées pour d'autres demandes d'information.

L'ARC nous a informés qu'elle encourage les agents des décisions RPC/AE à expliquer leur décision de vive voix. Pour ce faire, les agents doivent s'assurer d'inscrire leur nom et numéro de téléphone sur chaque lettre de décision. La lettre indique au travailleur ou au payeur qu'il peut communiquer avec l'agent des décisions pour obtenir les motifs de la décision.

Le travailleur ou le payeur peut également demander une copie du rapport de décision RPC/AE. Le rapport de décision est le document officiel décrivant le processus décisionnel de l'agent des décisions. Il comprend toutes les coordonnées, les mesures prises par l'agent, les faits pertinents et leurs sources, l'analyse et les dispositions législatives.

Si l'ARC détermine, dans sa décision RPC/AE, que les gains et le travail ouvrent droit à pension ou sont assurables, une cotisation sera émise à l'égard du payeur indiquant les montants qui auraient dû être remis pendant cette période pour le travailleur et le payeur.

L'ARC a entrepris un examen de toute sa correspondance externe; on nous a informés que les lettres de décision RPC/AE seront examinées dans le cadre de cet examen afin de déterminer si des modifications s'avèrent nécessaires pour les améliorer. Cet examen est l'une des priorités de la ministre, tel qu'indiqué dans le *Résumé du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020*, sous le Message de la ministre et la section 2, Responsabilités principales Impôt, Correspondance écrite.⁴

Renseignements figurant sur le site Web de l'ARC et dans les publications

L'ARC fournit des explications générales liées aux décisions RPC/AE sur son site Web.⁵ Une série d'articles d'interprétation sont offerts à la page Web « À propos du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi ». ⁶ Les travailleurs et les payeurs peuvent y trouver des renseignements sur certains types d'emploi (p. ex., barbiers et pêcheurs), l'administration du RPC et de l'AE et l'emploi à l'étranger, ainsi que le guide RC4110 *Employé ou travailleur indépendant?* de l'ARC.⁷ Ce guide donne un aperçu des facteurs que l'ARC prend en compte au moment de rendre une décision RPC/AE.

La page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE? » de l'ARC offre des renseignements sur des sujets d'intérêt pour les travailleurs ou les payeurs qui ont reçu une décision RPC/AE, y compris la façon de demander un remboursement des cotisations payées en trop au RPC ou à l'AE.⁸

4 Agence du revenu du Canada, *Résumé du Plan d'entreprise 2017-2018 à 2019-2020*, sur Internet : < http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/bsnss_plns/2017/menu-fra.html>.

5 Agence du revenu du Canada, *Décisions concernant le Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'Assurance-emploi (AE)*, sur Internet : < arc.gc.ca/tx/hm/menu-fra.html>.

6 Agence du revenu du Canada, *À propos du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi*, sur Internet : < arc.gc.ca/tx/hm/xplnd/menu-fra.html>.

7 Agence du revenu du Canada, *Employé ou travailleur indépendant?* (Guide) (Ottawa : Agence du revenu du Canada, 2015), sur Internet : < arc.gc.ca/F/pub/tg/rc4110/>.

8 Agence du revenu du Canada, *Avez-vous reçu une décision relative au RPC/A-E?*, sur Internet : < arc.gc.ca/tx/hm/rcvd-fra.html>.

Constatations

En 2015-2016, l'ARC a rendu 44 091 décisions RPC/AE. Chaque décision impliquait au moins deux parties : le travailleur et le payeur. Ainsi, chaque demande de décision a donné lieu à la création d'au moins deux lettres, ce qui correspond à plus de 88 182 lettres émises. Au cours de cette même période, l'ARC a reçu 182 demandes de renseignements (incluant les demandes non officielles et les demandes officielles au titre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels) relativement aux décisions RPC/AE, ce qui représente 0,4 % de toutes les demandes de décisions qu'a reçues l'ARC.

Notre examen nous a permis de constater que, même si les lettres de décision RPC/AE indiquent au destinataire qu'il peut contester la décision, elles ne contiennent pas les raisons de la décision de l'ARC ou une explication des conséquences éventuelles auxquelles les travailleurs ou les payeurs pourraient s'attendre en raison d'un changement à leur relation d'emploi. Si l'ARC détermine, dans sa décision RPC/AE, que les gains et le travail ouvrent droit à pension ou sont assurables, une cotisation sera émise à l'égard du payeur indiquant les montants qui auraient dû être remis pendant cette période pour le travailleur et le payeur. La lettre de décision n'avise toutefois pas le payeur d'une telle éventualité. De plus, dans le cas où des cotisations ont été payées en trop, la lettre de décision ne fournit pas au travailleur ou au payeur la marche à suivre pour obtenir un remboursement de ces cotisations.

Les agents des décisions RPC/AE inscrivent leur nom et numéro de téléphone dans chaque lettre de décision. On encourage d'ailleurs le travailleur ou le payeur qui souhaite obtenir les motifs de la décision à communiquer avec l'agent des décisions. Au cours de l'examen, l'ARC nous a informés qu'elle remplacerait, dans les lettres de décision, la référence au site Web général de l'ARC par la page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE? ».⁹ En accédant à cette adresse Web, les travailleurs et les payeurs peuvent obtenir

⁹ Agence du revenu du Canada, *Avez-vous reçu une décision relative au RPC/A-E?*, sur Internet : <arc.gc.ca/tx/hm/rcvd-fra.html>.

certaines renseignements en ce qui a trait aux conséquences d'une décision RPC/AE.

L'ombudsman des contribuables (l'ombudsman) est d'avis que le numéro de téléphone de l'agent des décisions et l'ajout d'un lien à une page Web plus spécifique dans les lettres de décision RPC/AE sont importants, mais cela n'est que partiellement suffisant pour respecter le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns; et que l'ARC rende compte.

Bien que cette page Web fournisse aux travailleurs et aux payeurs les étapes à suivre pour recevoir un remboursement s'il y a eu des cotisations en trop au RPC ou à l'AE, elle n'explique pas clairement le processus de paiement s'il y a des cotisations à verser. Par exemple :

- L'hyperlien « Responsabilités en tant que payeur » sur la page Web amène les payeurs à la même page Web que l'hyperlien « Responsabilités en tant qu'employeur ». Cela pourrait porter à confusion pour les payeurs qui n'entretiennent pas une relation employeur-employé. Il serait également avantageux de préciser l'interchangeabilité entre des termes tels que payeur/employeur et travailleur/employé.
- La section de la page Web intitulée « Remboursement au RPC et/ou à l'AE » et les renseignements qui suivent immédiatement stipulent « En tant qu'employeur ou payeur, vous pouvez peut-être avoir droit à un remboursement des cotisations qui ont été déduites », mais n'indiquent pas que cette section contient également des renseignements sur la marche à suivre par l'employeur ou le payeur en cas de cotisations ou de déductions insuffisantes.

Par ailleurs, les travailleurs et les payeurs qui reçoivent une explication verbale de l'agent des décisions pourraient tout de même souhaiter obtenir une explication par écrit. Ils pourraient juger insuffisante ou vague l'explication verbale de l'agent des décisions ou ne pas être d'accord avec la décision et avoir l'intention de déposer un appel officiel. Afin de recevoir une explication écrite des facteurs ayant motivé la décision de l'ARC, le travailleur ou le payeur doit demander une copie du rapport de décision à l'agent. Cependant, ni les lettres de

décision RPC/AE ni le site Web n'informent les payeurs qu'il est possible d'en faire la demande.

Selon l'ARC, le fait d'indiquer dans la lettre de décision qu'on peut demander une copie du rapport augmenterait probablement le nombre de demandes à cet effet, peu importe si le travailleur ou le payeur a l'intention de faire appel de la décision. Avant de pouvoir envoyer une copie d'un rapport, l'ARC doit retirer les renseignements personnels concernant toute personne autre que le demandeur. L'ARC nous a informés qu'elle met en moyenne deux heures à examiner, retirer des renseignements et transmettre le rapport au demandeur.

L'augmentation éventuelle de ce genre de demande pourrait donc avoir une incidence sur la capacité de l'ARC à y répondre efficacement et à traiter les nouvelles demandes de décision RPC/AE en temps opportun.

L'ombudsman est d'avis que la priorité du gouvernement du Canada visant à assurer un gouvernement ouvert¹⁰ et l'amélioration de la transparence et l'imputabilité, s'applique aux renseignements contenus dans les lettres de décision et que l'ARC devrait inclure une explication des facteurs ayant motivé sa décision dans chaque lettre de décision. L'ombudsman estime toutefois qu'il n'est pas opportun de recommander l'ajout d'une explication ou d'une copie du rapport de décision avec chaque lettre de l'ARC. Cet avis est issu du fait que la demande pour de tels renseignements est relativement faible selon l'ARC, et par l'incidence qu'un tel ajout pourrait avoir sur le processus et le service offert aux travailleurs et aux payeurs. L'ombudsman croit cependant que l'ARC doit continuer à examiner le Programme des décisions du RPC/AE afin de déterminer si des modifications peuvent y être apportées pour le rendre plus efficace, permettant ainsi de pouvoir intégrer des explications dans chaque lettre de décision.

10 Gouvernement du Canada, *Troisième plan biennuel dans le cadre du Partenariat pour un gouvernement ouvert – Introduction*, sur Internet : ouvert.canada.ca/fr/contenu/troisieme-plan-biennuel-partenariat-gouvernement-ouvert#toc2.

Conclusion

L'article 11 de la Charte des droits du contribuable stipule que les contribuables sont en droit de s'attendre à ce que l'Agence du revenu du Canada (ARC) rende compte. En d'autres mots, lorsque l'ARC prend une décision concernant le dossier d'impôt ou de prestations d'un contribuable, elle doit lui expliquer sa décision et l'informer de ses droits et obligations.

Tel qu'annoncé dans le Discours du Trône de décembre 2015 et le budget fédéral de mars 2016, le gouvernement du Canada prend des mesures pour être plus ouvert et transparent. L'ARC contribuera à l'atteinte de ces objectifs si, dans ses publications et ses lettres de décision, elle communique des renseignements clairs sur la façon de soumettre une demande de décision liée au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE), les facteurs qui motivent une décision et les étapes à suivre après avoir reçu une décision. L'ombudsman des contribuables croit toutefois qu'il serait déraisonnable, pour l'instant, de fournir une explication écrite dans chaque lettre de décision compte tenu des répercussions d'un tel changement.

A défaut de pouvoir fournir une explication écrite des motifs d'une décision, l'ARC peut fournir une explication verbale de sa décision ou une copie du rapport de décision aux travailleurs ou aux payeurs qui en font la demande. Ces derniers doivent toutefois savoir qu'ils ont le droit de faire une telle demande.

Par conséquent, il est important que les lettres de décision indiquent aux travailleurs et aux payeurs qu'il est possible de demander une copie du rapport de décision. Communiquer cette information permettra à l'ARC de satisfaire à son devoir en matière de reddition de compte et aidera les travailleurs et les payeurs à mieux comprendre les décisions.

Recommandations

À la lumière des constatations et des conclusions de cet examen, les recommandations suivantes sont présentées à la ministre du Revenu national :

1. L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence du revenu du Canada d'indiquer aux travailleurs et aux payeurs qu'ils ont le droit de demander une copie du rapport de décision relative au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE), et recommande à l'Agence du revenu du Canada de fournir aux travailleurs et aux payeurs des directives sur la façon de présenter une telle demande dans les lettres de décision RPC/AE.
2. L'ombudsman des contribuables recommande que les lettres de décision relative au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi informent les travailleurs et les payeurs, s'il y a lieu, qu'un montant dû ou une cotisation excédentaire peut découler de la décision.
3. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada mette à jour les sections pertinentes de ses publications et de ses pages Web afin d'indiquer clairement aux travailleurs et aux payeurs visés par une décision relative au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE) ce qu'ils doivent faire après qu'une décision est rendue, y compris les étapes à suivre pour payer des prestations du RPC ou de l'AE en souffrance.
4. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada continue d'inclure les renseignements suivants dans ses lettres de décision relative au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE) :
 - (a) le nom et le numéro de téléphone de l'agent des décisions et l'énoncé selon lequel le récipiendaire peut communiquer avec l'agent pour obtenir des explications quant aux motifs de la décision;
 - (b) la référence à la page Web « Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE? ».
5. L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence du revenu du Canada détermine si des gains d'efficience peuvent être

réalisés, permettant ainsi d'inclure dans chaque lettre de décision une explication des facteurs pertinents ayant mené à la décision.