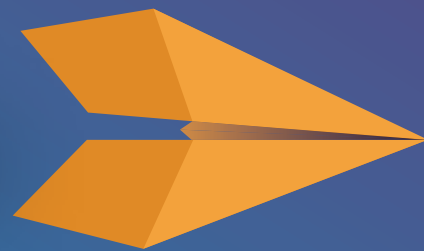


Transformation par la **PERTURBATION**



Ombudsman
des contribuables

Indépendant + Objectif = Équitable

RAPPORT ANNUEL 2019–2020



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Bureau de l'ombudsman des contribuables, 1000-171, rue Slater

Ottawa (Ontario) K1P 5H7 | Téléphone : 613-946-2310 | Sans frais : 1-866-586-3839

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

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada 2020

N° de cat. : Rv6F-PDF

ISSN : 1928-8719

Cette publication est disponible en format électronique sur le site canada.ca/fr/ombudsman-contribuables

TABLE DES MATIÈRES

Charte des droits du contribuable	4
Message de l'ombudsman des contribuables	6
Mandat.....	8
Transformation par la perturbation.....	10
Communiquer des informations et des recommandations au moyen de réunions et de notes de service.....	11
Résolution des plaintes liées au service	12
Intervention précoce	12
Au téléphone – appels et plaintes	13
Examen des plaintes	16
Échantillons de cas	17
Transformation systémique	19
Demandes d'amélioration des services	19
Examens systémiques	22
Rapport d'examen systémique publié.....	23
Rapports d'examen systémique à venir	23
Examens ouverts et continus	25
Assurer la transformation – Suivi à l'égard des recommandations	26
Faire des vagues d'un océan à l'autre et au-delà.....	28
Établir des liens grâce aux efforts de sensibilisation	30
Une innovation perturbatrice s'impose	33
Lutter contre la disparité	34
Mesurer notre rendement	36
Aspect financier.....	39
Réflexions de l'ombudsman des contribuables	40
Contactez-nous.....	44



CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

La Charte des droits du contribuable a 16 droits qui décrivent le traitement auquel les contribuables peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Elle présente aussi l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises. L'ombudsman des contribuables a comme mandat principal d'assurer le respect des droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15.

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 [l'ARC tienne] 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'ARC] rende compte de [ses] actions.**
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'ARC] 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'ARC] 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 ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles.

Engagements envers les petites entreprises

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal de façon à réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.
2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre.
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.

QUI NOUS SERVONS

Un « contribuable » désigne toute personne qui interagit avec l'ARC, y compris les particuliers, les entreprises, les sociétés, les organismes de bienfaisance, les fiducies, les successions, les personnes qui doivent payer de l'impôt et les personnes qui sont exonérées d'impôt, les personnes admissibles à recevoir une somme à titre de prestation ou qui reçoivent un service fourni par l'ARC et leurs représentants.



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel sur les travaux exécutés par mon bureau au cours de l'exercice 2019–2020 (du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020).

Il s'agit de mon dernier rapport annuel en tant qu'ombudsman des contribuables, car mon mandat de cinq ans prendra fin en juillet 2020. Que le temps a passé vite à ce poste. Lorsque je porte affectueusement un regard sur ces dernières années, je pense aux nombreux gens et organismes que j'ai rencontrés et avec qui j'ai eu le plaisir de travailler et de tisser des liens. À mon personnel, je suis fière du travail que nous avons accompli ensemble pour régler les enjeux, grandes ou petites, individuels et systémiques. Je suis également fière de tout ce que nous avons fait pour accroître la sensibilisation à la Charte des droits du contribuable et au rôle du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Vous avez tous contribué à la réussite de ce bureau et aux travaux exécutés au cours des cinq dernières années pour apporter des changements positifs aux niveaux de service et d'équité éprouvés par les personnes qui interagissent avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Je suis reconnaissante d'avoir eu l'occasion de travailler avec un groupe d'employés talentueux et engagés.

BÂTISSONS ENSEMBLE

Peu importe avec qui j'ai fait affaire pendant mon mandat, qu'il s'agisse de contribuables, de bénéficiaires de prestations, de professionnels de l'impôt et des services juridiques, de groupes communautaires, de collègues ombudsmans, de représentants élus, de la ministre du Revenu national et de l'ARC, chacun de ces liens tissés m'a permis d'apprendre, de combler les écarts, de bâtir, de collaborer et de favoriser l'amélioration du service. Les relations que mon bureau et moi avons établies, tant à l'échelle nationale qu'internationale, nous ont aidés à mieux comprendre les problèmes soulevés par les plaignants et les parties prenantes. Nous avons utilisé ces connaissances pour apporter des améliorations formelles et informelles à nos examens et nos recommandations. Tous les renseignements que nous avons tirés de nos interactions individuelles et de nos activités de sensibilisation nous

ont aidés à cerner et à promouvoir les changements que les personnes veulent et dont elles ont besoin à l'égard du traitement qu'elles reçoivent de la part de l'ARC.

ÊTRE OUVERTS AUX PERTURBATIONS

Les conflits et les perturbations peuvent être très stressants pour ceux qui sont touchés, mais ils peuvent également représenter des occasions de changement. Tout au long de mon mandat à titre d'ombudsman des contribuables, j'ai accueilli les perturbations. Elles m'ont servi de catalyseurs pour mener vers une transformation positive. J'ai aussi tiré profit des perturbations pour défier le statu quo et trouver des façons productives de collaborer et de régler des enjeux qui auraient pu autrement passer inaperçus. Mon équipe travaille fort pour aider les gens à naviguer dans le processus de règlement des plaintes et à réduire le nombre d'interruptions éprouvées par un plaignant lorsqu'il tente de résoudre des problèmes avec l'ARC.

J'ai tiré profit de mon rôle unique en tant qu'autorité objective pour perturber notre processus qui ne fonctionne pas bien, ainsi que pour examiner les enjeux sous un autre angle. Ensemble, mon bureau et moi avons repoussé les limites et apporté des changements systémiques aux

services offerts par l'ARC. Nous avons aussi incité cette dernière à examiner de plus près les façons dont elle exécute ses processus.

Nous avons eu une incidence positive dans la vie personnelle de nombreuses personnes en réglant les plaintes individuelles. Nous avons aussi touché diverses autres personnes par les changements que l'ARC a apportés à ses programmes et à ses services à la suite de nos recommandations pour des changements systémiques.

RECONNAÎTRE LES RÉPERCUSSIONS DE CHAQUE MESURE

L'ARC n'est pas tout simplement un administrateur de l'impôt. Sa participation dans la vie quotidienne d'une personne typique a une grande portée. Cela inclut des domaines auxquels on ne pense pas immédiatement lorsqu'on songe aux programmes et services administrés par l'ARC (p. ex., l'administration des prestations, et le recouvrement de dettes pour des programmes comme les prêts étudiants et l'assurance-emploi). Par le fait même, les répercussions du travail effectué par mon bureau sont également d'une portée considérable. Plus j'examine le fonctionnement de l'ARC, plus je vois à quel point les interactions avec l'ARC ont des répercussions importantes dans la vie des gens.



Reconnaissant ces répercussions, j'ai consacré mon temps au poste d'ombudsman des contribuables non seulement à résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent, mais aussi à évaluer dans un esprit critique les politiques, les processus et les renseignements qui sont mis à la disposition du public, et à recommander des changements pour aider l'ARC à résoudre de façon proactive les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

Je suis tout aussi engagée que je l'étais à ma première journée au poste d'ombudsman des contribuables à aider les gens à faire affaire avec l'ARC et à trouver une solution à leurs problèmes liés au service.

L'ÉQUITÉ, LA JUSTICE ET LA TRANSFORMATION DU SERVICE

L'atteinte de l'équité et de la justice nécessite souvent un changement dans les processus et les procédés établis, y compris la prise en compte des circonstances individuelles. Un changement de perspective et d'attitude est aussi requis pour reconnaître que le mot « égal » ou « identique » n'est pas synonyme d'« équitable ». Il peut être difficile d'apporter de tels changements dans une opération administrative de grande envergure comme l'ARC, mais ces perturbations du statu quo sont nécessaires pour veiller à ce que les gens soient traités d'une manière équitable. Grâce à cette compréhension, la transformation des services peut prendre racine.

CONCLUSION

Bien que le présent rapport souligne et célèbre les réalisations accomplies par mon bureau au cours du dernier exercice, ainsi que plusieurs réalisations clés accomplies tout au long de mon mandat d'ombudsman, il reste encore beaucoup de travail à faire. Alors que ma dernière année au poste d'ombudsman des contribuables tire à sa fin, je lance le défi à l'ARC de continuer à déployer les efforts requis pour offrir des services sans obstacle et maintenir l'équité dans l'administration de ses programmes d'impôt et de prestations.

Ce fut un grand honneur d'occuper le rôle d'ombudsman des contribuables. Pour tous ceux et celles qui ont déposé des plaintes auprès de mon bureau, je tiens à vous remercier de nous avoir fait confiance pour résoudre vos problèmes en matière d'équité, d'objectivité et de confidentialité.

Sherra Profit
Ombudsman des contribuables



MANDAT

De qui relève l'ombudsman

L'ombudsman des contribuables relève de la ministre du Revenu national (la ministre) et est tenu de fournir un rapport annuel, qui est déposé au Parlement du Canada. L'ombudsman conseille la ministre sur toute question relative aux services offerts par l'Agence du revenu du Canada (ARC), et formule des recommandations en vue d'améliorer la prestation de services de l'ARC ou de corriger les problèmes liés aux services.

L'ombudsman des contribuables a pour mandat

d'aider, de conseiller et de renseigner le ministre en poste sur toute question relative aux services fournis par l'ARC.

L'ombudsman des contribuables remplit ce mandat en sensibilisant la population et en défendant les droits en matière

de service des contribuables, ainsi qu'en facilitant la résolution des enjeux signalés dans les plaintes liées au service de l'ARC. Grâce à des plaintes liées au service et des problèmes systémiques, l'ombudsman et les membres de son bureau travaillent en vue de renforcer la responsabilisation de l'ARC et d'améliorer le service et le traitement qu'elle offre aux gens.

ÉDUCATION

Sensibiliser les gens à leurs droits lorsqu'ils interagissent avec l'ARC

FACILITATION

Aider les gens à accéder aux mécanismes de recours de l'ARC. Faciliter leurs interactions avec l'ARC

EXAMEN

Examiner les plaintes liées aux services de l'ARC. Examiner les problèmes systémiques.

PRODUCTION DE CHANGEMENTS

Fournir de la rétroaction et des recommandations à l'ARC et à la ministre sur les problèmes liés au service et les changements pour améliorer les services de l'ARC



MISSION

La mission du Bureau de l'ombudsman des contribuables est d'accroître la sensibilisation à l'égard de ses services et des droits des contribuables, d'amener l'ARC à améliorer les services qu'elle offre, d'accroître la responsabilisation de l'ARC et d'offrir aux contribuables un service indépendant, équitable et digne de confiance en ce qui a trait à la résolution de leurs plaintes liées au service fourni par l'ARC.

VISION

Nous entendons garantir que l'ARC offre un traitement équitable et un service professionnel lors de chaque interaction avec les contribuables, afin d'aider l'ARC à améliorer les services qu'elle offre, et à préserver la réputation d'équité, de professionnalisme et d'efficacité du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

PRINCIPES DIRECTEURS

L'ombudsman des contribuables travaille en vue de s'acquitter de sa mission et d'atteindre son objectif en respectant quatre principes directeurs :

Indépendance

L'ombudsman exerce ses activités sans lien de dépendance avec l'ARC.

Objectivité

L'ombudsman tient compte de la position et du point de vue du plaignant et de l'ARC lorsqu'il examine une plainte ou un problème.

Équité

L'ombudsman agit avec justice et équité.

Confidentialité

L'ombudsman assure la confidentialité de toutes les communications qu'elle a avec les personnes qui cherchent à obtenir de l'aide et ne divulgue aucune de ces communications à moins d'en avoir obtenu l'autorisation.

TRANSFORMATION PAR LA PERTURBATION



Mon bureau et moi tissons des liens directs avec les personnes servies par l'Agence du revenu du Canada (ARC), par l'intermédiaire de demandes de renseignements, de plaintes et d'activités de sensibilisation. Puisque nous sommes un organisme impartial, indépendant et équitable, le fait d'avoir ce lien direct signifie que nous sommes dans une position unique qui nous permet d'examiner objectivement les opérations et la prestation de services de l'ARC et de perturber le statu quo d'une façon positive. Nous offrons d'autres points de vue sur les problèmes, nous fournissons des commentaires à l'ARC, nous faisons des recommandations et nous trouvons des moyens novateurs de réduire les obstacles et d'améliorer les services offerts par l'ARC.

L'établissement de relations et la collaboration sont des éléments essentiels pour favoriser la transformation des services. Grâce à un échange ouvert d'information, de connaissances et de nouvelles idées, nous pouvons découvrir des façons novatrices de régler les enjeux et d'améliorer les services de l'ARC.

Étant donné que nous travaillons sans lien de dépendance avec l'ARC, notre point de contact principal avec l'ARC

est au moyen du Bureau de liaison avec l'ombudsman (BLO). En tant que point de contact désigné par l'ARC pour mon bureau, le BLO est responsable de veiller à ce que nous ayons accès aux renseignements pertinents de tous les secteurs de l'ARC.

Dans le cadre de nos efforts continus pour assurer une communication ouverte avec l'ARC, nous avons lancé une page Web sur le site Web interne de l'ARC. Cette page Web permet de faire

connaître le Bureau de l'ombudsman des contribuables. Elle fournit aussi des ressources et des renseignements sur les activités de mon bureau et sur le rôle que nous jouons dans la résolution des plaintes liées au service offert par l'ARC et le traitement des problèmes systémiques liés au service.

Nous facilitons et encourageons la transformation des services à l'ARC de différentes façons.

Communiquer des informations et des recommandations au moyen de réunions et de notes de service.

Pendant mon mandat d'ombudsman des contribuables, j'ai organisé de nombreuses réunions et j'ai assisté à bien d'autres. J'ai aussi rédigé diverses notes de service à la ministre du Revenu national ainsi qu'au commissaire et aux sous-commissaires de l'ARC. Au cours de nos discussions, j'ai soulevé de nombreux points, notamment :

- Éliminer les cloisonnements au sein de l'ARC afin d'améliorer l'équité et d'éliminer les obstacles systémiques.
- Accroître l'accès aux lignes téléphoniques de l'ARC.
- Traiter les difficultés auxquelles les personnes vulnérables sont confrontées lorsqu'elles tentent d'accéder aux prestations et aux services de l'ARC.
- Régler les problèmes liés au processus d'authentification de l'ARC.
- Traiter les enjeux liés à la vérification et à la conformité.
- Assurer l'exactitude et la clarté des renseignements.

- Traiter les problèmes liés aux services de l'ARC ayant une incidence sur les personnes vivant dans le Nord.
- Améliorer les méthodes de communication de l'ARC avec les contribuables et leurs représentants.

Peu importe l'enjeu, nous avons l'impression que la situation est aggravée par le cloisonnement de l'information au sein de l'ARC. Les cloisonnements au sein de l'ARC créent des obstacles à un bon service et à un traitement équitable. Ces cloisonnements nuisent à l'échange de renseignements de trois façons principales :

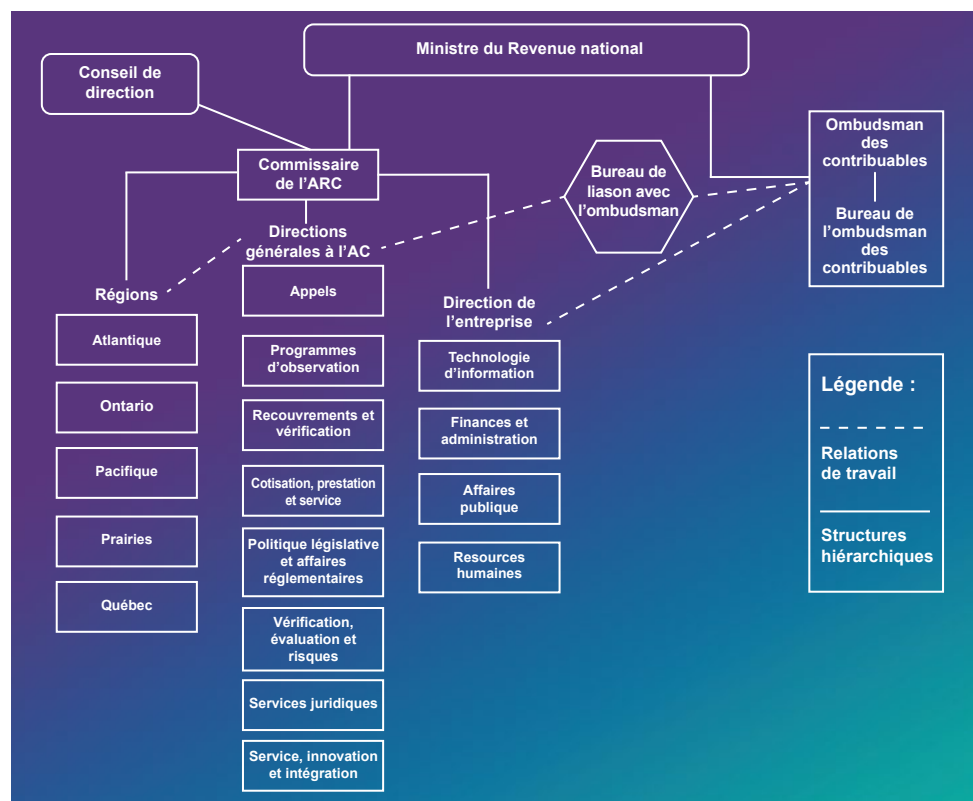
1. Ils créent des obstacles à la capabilité de mon bureau d'accéder aux renseignements et de résoudre les plaintes au moyen de méthodes d'intervention précoce.
2. Ils créent des difficultés pour les employés de l'ARC en raison de l'absence de flux de renseignements ouverts entre les nombreux programmes et diverses directions générales de l'ARC.

3. En raison des cloisonnements, il est possible que les contribuables aient à envoyer les mêmes renseignements à plus d'un secteur de l'ARC, ou à communiquer avec plusieurs secteurs distincts de l'ARC pour traiter d'un seul enjeu. Ces contribuables peuvent aussi recevoir des renseignements contradictoires auprès des différents secteurs de l'ARC.

Des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns sont essentiels à la prestation d'un bon service, particulièrement en raison de la complexité des renseignements et des processus liés à notre régime fiscal d'autocotisation. L'ARC doit pouvoir administrer les programmes et offrir des services sans obstacle. Elle doit aussi habiliter ses agents à le faire en leur donnant accès aux renseignements nécessaires pour qu'ils soient en mesure d'offrir des services de façon efficace et adéquate. J'ai le plaisir de constater que l'ARC a commencé à reconnaître qu'il existe des cloisonnements d'information et qu'elle s'est engagée à les aborder¹.

¹ Consultez : Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Plan ministériel 2018–2019, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plan-ministeriel/tblcnt-fr/msgcmmsnr-fr.html>.
Date de modification : 2018–04–16.

Structure de l'ARC et relations de travail avec le BOC



Résolution des plaintes liées au service

Intervention précoce

L'équipe du BO fournit un service précieux à chaque étape de notre processus de règlement des plaintes. Une grande partie du travail effectué par les agents pourrait se classer dans la catégorie d'« intervention précoce. » En termes simples, l'intervention précoce englobe toute mesure que nous prenons afin de régler une plainte avant qu'elle passe à l'étape d'examen.

Mes agents parlent quotidiennement avec des plaignants afin de les aider à déterminer si leurs problèmes relèvent de notre mandat. Lorsque les plaignants ont des problèmes que nous ne pouvons pas aborder, les agents les aident à trouver le bon service ou mécanisme de recours. Dans certains cas, nous devons les renvoyer à un autre secteur de l'ARC, comme le Programme d'allègement pour les contribuables ou le Programme des appels. Dans d'autres cas, nous devons les renvoyer à d'autres fournisseurs de services fédéraux, provinciaux ou territoriaux, ou encore municipaux,

comme Service Canada. Il y a aussi des cas où nous devons demander aux plaignants de communiquer avec d'autres bureaux d'ombudsman. Même si nous ne pouvons pas fournir un renvoi direct, mes agents peuvent aider les appelants à examiner des questions qui pourraient les aider à déterminer leurs prochaines étapes. Nous écoutons et, dans la mesure du possible, nous aidons.

Mes agents d'accueil discutent également des enjeux signalés par les plaignants et clarifient les faits ou les questions, et ils expliquent notre mandat et le processus de règlement des plaintes. Nous évaluons également, en fonction des renseignements fournis, si les circonstances personnelles ou financières du plaignant exigent que son dossier soit traité d'une façon urgente.

Les plaintes nécessitant des mesures urgentes sont immédiatement transférées à l'ARC au moyen d'une Demande d'action urgente. L'ARC est

ensuite tenue de communiquer avec le plaignant dans un délai de trois jours ouvrables et de répondre au BOC dans les 15 jours suivant les mesures prises afin de régler les problèmes.

Si une plainte n'est pas urgente et qu'il n'y a aucune autre circonstance extraordinaire,² mes agents déterminent si le Programme des plaintes liées au service de l'ARC a déjà examiné la plainte. Dans la négative, nous acheminons la plainte à ce programme. Pendant que la plainte se trouve entre les mains de cette équipe, nous examinons le statut de cette demande aux 15 jours pour repérer tout retard, le cas échéant. Si le Programme des plaintes liées au service de l'ARC prend trop de temps à examiner la plainte, nous pouvons entreprendre notre propre examen. Nous informons également tous les plaignants que, s'ils ne sont pas satisfaits des résultats issus de l'examen de l'ARC, nous allons mener notre propre examen.

² Le décret stipule que s'il existe des circonstances extraordinaires, l'ombudsman des contribuables peut examiner une plainte sans que le plaignant n'ait d'abord épuisé les mécanismes de recours disponibles. Des circonstances extraordinaires peuvent être liées, mais sans s'y limiter : aux difficultés financières, aux autres difficultés, à la rapidité de la résolution, ou si les enjeux font partie d'un problème systémique. Décret, C.P. 2007-0828, modifié par C.P. 2011-0033. Récupéré de : <https://www.canada.ca/content/dam/oto-boc/migration/whwr/rdmncncl160728-fra.pdf>.



656

dossiers renvoyés
au Programme des
plaintes liées au
service de l'ARC



327

dossiers renvoyés à
l'ARC à titre de Demandes
d'action urgente

Au téléphone – appels et plaintes

Plaintes en chiffres

Après un nombre record de dossiers ouverts durant les exercices 2018–2019 et 2017–2018, le nombre de dossiers de plaintes ouverts au cours du présent exercice est revenu au niveau obtenu au cours de l'exercice 2016–2017.

Le nombre de demandes de renseignements généraux reçues par mon bureau a également diminué cette année. Cette baisse du nombre de demandes de renseignements et de plaintes pourrait être attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment l'accroissement de la sensibilisation

du public et la connaissance des programmes fiscaux et de prestations actuels, l'utilisation accrue du site Web de mon bureau ou des plateformes de médias sociaux pour obtenir des renseignements avant d'appeler ou de déposer une plainte, ou des changements à l'administration ou à l'exécution des programmes et des services de l'ARC.

Le nombre de Demandes d'action urgente que nous avons envoyées à l'ARC est demeuré stable par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de dossiers que nous avons fermés

est également demeuré stable par rapport à l'exercice précédent. Dans le cas des dossiers fermés, il y a eu une augmentation de 10 % du nombre d'enjeux examinés où nous avons constaté que l'ARC n'a pas respecté un ou plusieurs des droits du plaignant en matière de service. Par conséquent, même si le nombre de dossiers que nous avons ouverts est inférieur à celui des années précédentes, un plus grand nombre de ces dossiers étaient des plaintes pour lesquelles l'ARC n'a pas respecté les droits en matière de service.



1 415

demandes de
renseignement
générale reçues

70 % d'appels relevant de notre mandat



1 506*

dossiers ouverts



1 962

dossiers fermés



3 098

problèmes soulevés dans les
dossiers de plainte ouverts

* « Dossiers ouverts » n'inclut pas les dossiers reçus entre le 14 et le 31 mars 2020. Pendant cette période, mon Bureau ne fournissait que des services essentiels en raison de la pandémie de la COVID-19. Toutes les plaintes nécessitant une attention urgente ont été traitées en tant que Demande d'action urgente. Cependant, des dossiers pour d'autres plaintes ont été ouverts et traités au cours de l'exercice suivant.

Principales tendances en matière de plaintes individuelles en 2019–2020

Lorsque nous recevons une plainte, le plaignant peut soulever un problème générale. Mes agents discutent des détails avec le plaignant pour aborder les questions fondamentales et s'assurer que nous les abordons. Voici, par ordre décroissant, les enjeux les plus souvent soulevés dans les plaintes :

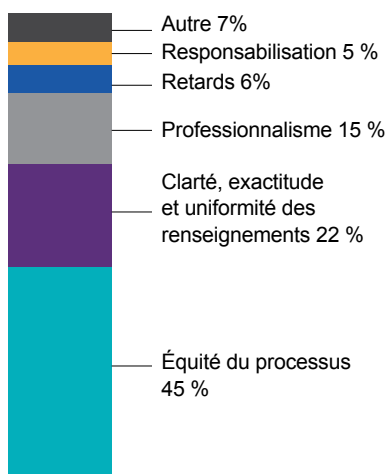
- Le manque d'équité du processus de recouvrement des dettes
- Les retards dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers (T1)
- Le manque de clarté des renseignements concernant le traitement des déclarations T1
- Les retards dans le traitement des demandes de redressement des déclarations T1

Les tendances relatives aux enjeux soulevés dans le cadre des demandes de renseignements généraux sont conformes aux tendances relatives aux enjeux soulevés dans les plaintes déposées.

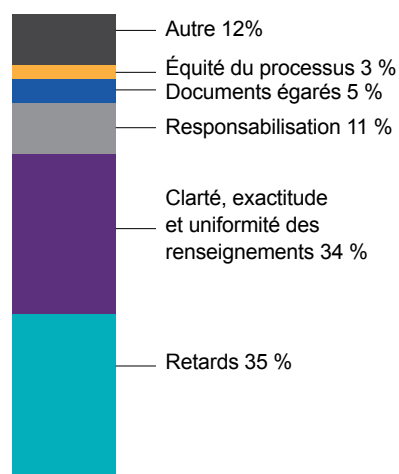
3 098 enjeux soulevés dans les dossiers ouverts.

Répartition des principales tendances en matière de plaintes par sujet et enjeu.

Recouvrement des dettes



Traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers



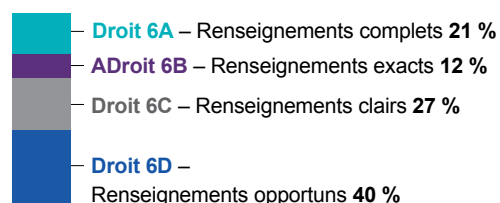
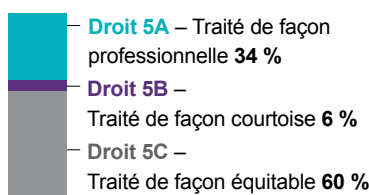
Le droit de la Charte des droits du contribuable soulevé le plus souvent dans les plaintes que nous recevons est le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Cela témoigne de l'importance de veiller à ce que l'ARC et mon bureau fournissent non seulement des informations compréhensibles, mais des informations qui ne peuvent pas être mal comprises.

90 % des plaintes que le BOC reçoit se rapportent à trois droits.

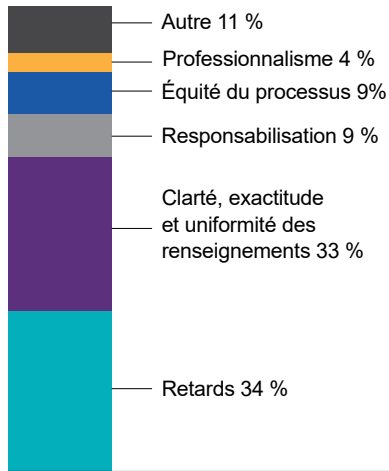
Droit 11 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'ARC rende compte de ses actions. **10 %**

Droit 5 – Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable. **26 %**

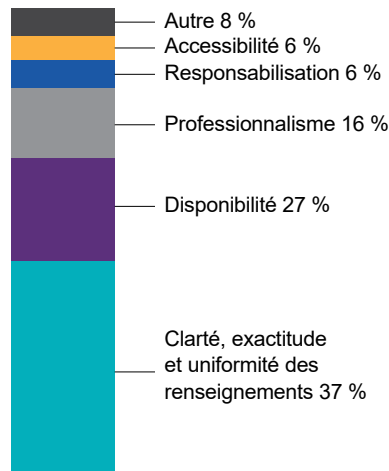
Droit 6 – Vous avez le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. **54 %**



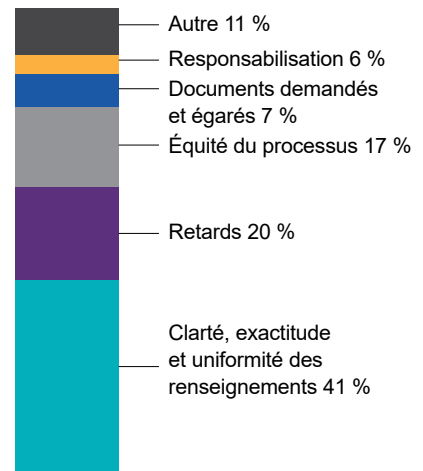
Traitement des demandes de redressement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers



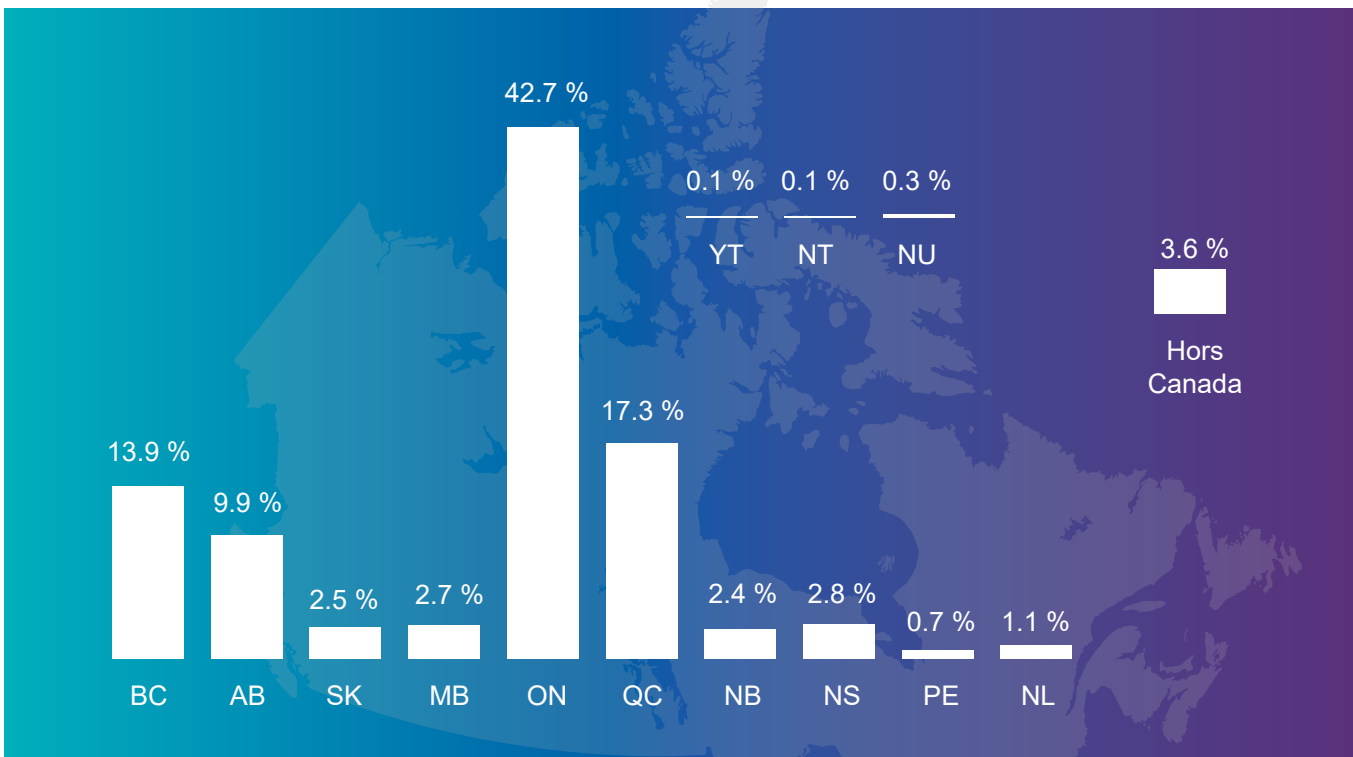
Ligne téléphonique de l'impôt sur le revenu des particuliers (demande de renseignements généraux)



Allocation canadienne pour enfants



Ventilation des dossiers de plaintes par province et territoire :



Examen des plaintes

Mon équipe d'examen effectue un examen approfondi des plaintes qui n'ont pas déjà été réglées par mes agents d'arrivage qui fournissent des renseignements ou par le Programme des plaintes liées au service de l'ARC, ou encore au moyen d'une Demande d'action urgente. Avec le consentement du plaignant, les agents d'examen demandent et examinent les renseignements qui sont en la possession de l'ARC, posent des questions de l'ARC par l'intermédiaire du Bureau de liaison de l'ombudsman, posent des questions au plaignant et examinent tous les documents sources disponibles qui portent sur l'enjeu précis. Les agents d'examen déterminent la cause du problème et la meilleure façon de le résoudre. Ils recommandent souvent à l'ARC de prendre des mesures pour résoudre le problème, mais il y a aussi des cas où nous déterminons que l'ARC a réagi de façon appropriée.

Bien que mes agents d'examen passent en revue tous les éléments d'une façon objective et qu'ils mènent des examens impartiaux, nous aidons à réduire le déséquilibre de pouvoir entre les plaignants et l'ARC. Notre succès d'analyse des plaintes individuelles réside dans notre capacité à analyser les renseignements et à mener des évaluations d'une façon objective, tout en tenant compte des circonstances individuelles, et à aider le plaignant à comprendre et à utiliser les recours qui sont disponibles. J'encourage mes agents à repousser continuellement les

limites de notre mandat afin d'aider tous ceux ayant des problèmes liés au service et à l'équité à obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre le fondement de l'enjeu, puis à utiliser leur jugement et leur expertise pour arriver à une résolution équitable.

Les agents d'examen utilisent divers outils dans leurs interactions avec l'ARC, y compris des demandes de documents, des demandes de renseignements et des demandes d'action.

Cette année, nous avons introduit la Demande de document. Une Demande de document nous permet de demander à l'ARC de nous fournir des documents précis (comme des copies de lettres envoyées par l'ARC, des avis de cotisation, des politiques, des procédures et des manuels) et de les recevoir dans un délai de cinq jours ouvrables. Ce type de demande a permis à mes agents d'accéder à des renseignements détaillés et complets plus tôt dans le processus d'examen, ce qui leur a permis de cerner les enjeux de la plainte pour lesquels ils nécessitaient des renseignements supplémentaires et une analyse plus approfondie, réduisant ainsi les retards pour les plaignants.

La Demande de document est complémentaire à notre outil de Demande de renseignements. Nous pouvons ainsi poser des questions précises concernant le plaignant, ainsi qu'obtenir d'autres documents nécessaires pour notre examen. Précédemment, tous les documents

étaient demandés au moyen de Demandes de renseignements. Compte tenu du temps qu'il faut à l'ARC pour recueillir des documents précis, examiner le cas et rédiger des réponses à nos questions, le délai de traitement pour une Demande de renseignements est de 20 jours ouvrables.

Les Demandes d'action correspondent à un outil que nous utilisons pour décrire les problèmes et recommander à l'ARC de prendre des mesures précises. Ces demandes sont présentées à l'ARC à la suite de l'examen d'une plainte. Voici quelques exemples :

- fournir des raisons supplémentaires pour appuyer une décision
- corriger un malentendu, une omission ou une erreur
- examiner une décision en fonction de renseignements qui n'ont pas encore été pris en considération
- présenter des excuses
- modifier une politique ou une procédure
- modifier un système ou une application
- examiner ses normes de service
- organiser une réunion avec un plaignant
- fournir une personne-ressource désignée
- envisager une formation plus approfondie du personnel

Mes agents ont travaillé fort afin de résoudre les cas et de diminuer l'arriéré des dossiers d'examen.



584

examens des plaintes des particuliers effectués en 2019–2020.

69 %

Nous avons conclu que, dans 69 % des enjeux examinés dans le cadre de ces plaintes, l'ARC n'a pas respecté un ou plusieurs des droits du plaignant en matière de service.

↑ 196 %

Augmentation de 196 % du nombre d'examens effectués par rapport à l'exercice précédent.



ÉCHANTILLONS DE CAS

Aucune pénalité

Le plaignant a expliqué que l'ARC mène une vérification de sa déclaration de revenus pour une période de deux ans et affirme que le vérificateur lui a imposé à tort une pénalité pour faute lourde et les intérêts connexes. Convaincu que le vérificateur avait calculé des factures en double et n'avait pas vérifié les montants et les relevés bancaires connexes, le plaignant a déposé une plainte auprès du Programme des plaintes liées au service de l'ARC.

Le Programme des plaintes liées au service de l'ARC a jugé que les problèmes signalés par le plaignant n'étaient pas justifiés puisque la vérification avait été effectuée correctement. Le plaignant avait également épuisé toutes ses options d'appel et d'allègement pour les

contribuables. Un allègement partiel des intérêts a été accordé à la demande du plaignant présentée au Programme d'allègement pour les contribuables de l'ARC, en raison du retard accusé par l'ARC dans l'achèvement de la vérification. Toutefois, le Programme des plaintes liées au service de l'ARC a affirmé que la pénalité serait maintenue et qu'il n'acceptait pas le report de la date d'échéance pour déposer une opposition.

Inatisfait de cette décision, le plaignant a déposé une plainte auprès de mon bureau. Nous avons demandé à l'ARC de nous fournir les documents de travail liés au dossier et nous les avons examinés afin de déterminer si la pénalité pour faute lourde était justifiée et si le plaignant avait d'autres recours disponibles. Grâce à nos questions

sur le problème, l'ARC a décelé des problèmes qui n'avaient pas été relevés dans l'examen du Programme des plaintes liées au service de l'ARC. L'ARC a déclaré que la demande d'allègement pour les contribuables du plaignant aurait dû être considérée comme étant un avis d'opposition à la pénalité pour faute lourde, ce qui aurait donné lieu à un traitement différent du dossier.

À la suite de la participation de mon bureau, l'ARC a déterminé qu'en raison d'erreurs commises par le vérificateur, dans le montant du revenu non déclaré initialement évalué, la pénalité pour faute lourde aurait dû être retirée de la cotisation. Le plaignant a été remboursé le montant intégral de la pénalité pour faute lourde ainsi que les intérêts accumulés sur cette pénalité.



ACE refusée et rétablie

L'ARC a cessé les prestations d'une plaignante qui se fie aux versements de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) pour payer les dépenses quotidiennes. L'ARC exige aussi le remboursement de 16 000 \$ en prestations reçues. La plaignante a communiqué avec nous pour obtenir de l'aide urgente. Nous avons donc contourné le Programme des plaintes liées au service de l'ARC, car la plaignante éprouvait des difficultés financières.

La plaignante avait changé son état civil à « séparée » dans sa déclaration de revenus de 2018. Son ex-conjoint a également indiqué qu'il était séparé et a présenté une demande auprès de l'ARC pour recevoir la totalité des prestations de l'ACE pour ses enfants. L'ARC a donc examiné les prestations de la plaignante et lui a demandé de fournir

des documents justificatifs prouvant qu'elle était la principale responsable des enfants. Même si la plaignante a envoyé les documents demandés, l'ARC a cessé ses prestations en août 2018 et l'a avisé par lettre qu'elle n'était pas admissible à l'ACE.

La plaignante a appelé l'ARC pour savoir ce qui s'est passé et a été informée que l'ARC n'avait pas accepté certains des documents, car certaines parties n'étaient pas lisibles. Au lieu de lui demander de les envoyer de nouveau, l'ARC a cessé ses prestations. La plaignante a envoyé de nouveau les documents et a appelé à plusieurs reprises pour obtenir des mises à jour, sans succès.

Lorsque nous avons reçu sa plainte, nous avons demandé à l'ARC de réexaminer le dossier de façon urgente. Par conséquent, l'ARC a effectué un

examen approfondi de l'état civil de la plaignante et de son admissibilité à l'ACE. À ce moment, l'ARC a appris que ses conditions de vie n'étaient pas sécuritaires et qu'elle a été obligée de se réfugier dans un refuge d'urgence pendant qu'elle cherchait un logement permanent. La perte de l'ACE a compliqué davantage la recherche d'une résidence convenable pour ses enfants.

Pendant cette période, l'ARC a traité un paiement manuel de l'ACE en raison du besoin urgent de la plaignante. Après que la plaignante a présenté une demande d'ACE, à la demande de l'ARC, l'admissibilité de la plaignante à l'ACE a été confirmée et ses prestations ont été entièrement rétablies. L'ARC a même veillé à ce que la plaignante reçoive son versement de décembre tôt pour aider à payer les dépenses associées aux Fêtes.

Confusion et conflits dans le secteur des recouvrements

Un plaignant avait une dette en souffrance auprès de l'ARC et une entente de paiement avait été conclue. Chaque mois, le plaignant doit produire un rapport financier qui affiche le revenu net de son entreprise et doit verser un paiement équivalant à 50 % de revenu net de l'entreprise pour régler cette dette. Étant donné que l'entreprise était saisonnière, il y avait des mois où l'entreprise n'a généré aucun revenu net. Le plaignant n'a donc pas versé un paiement à l'ARC pendant ces mois.

Le représentant du plaignant a communiqué avec mon bureau lorsque l'ARC a annulé l'entente de paiement et a gelé le compte bancaire de l'entreprise, ce qui a causé des difficultés financières pour l'entreprise. Le représentant souhaitait que l'entente de paiement

soit rétablie et estimait que l'agent des recouvrements et le chef d'équipe affectés au dossier ne traitaient pas le plaignant d'une façon professionnelle. L'ARC a justifié ses actions en indiquant que l'entente de paiement était temporaire et qu'elle a été rompue par le plaignant lorsque ce dernier n'a pas effectué de paiement.

Mon bureau a envoyé des demandes de renseignements à l'ARC pour tenter de comprendre ce qui avait été convenu et ce que l'ARC avait communiqué au plaignant au sujet de l'entente. Nous avons reçu de nombreuses réponses contradictoires à nos questions qui démontrent que le dossier n'a pas été bien géré et qu'il n'a pas été suffisamment documenté. Le conflit entre l'agent des recouvrements et le plaignant

entrave le processus de remboursement et a des conséquences importantes sur le plaignant.

Mon bureau a envoyé une Demande d'action et a recommandé à l'ARC de transférer le dossier à un nouveau bureau des services fiscaux, sous la direction d'un autre chef d'équipe et d'un autre agent des recouvrements, qui devraient collaborer avec le plaignant et son représentant pour rétablir une entente claire et acceptable pour le plaignant et l'ARC. L'ARC a accepté. Nous avons aussi recommandé à l'ARC de fournir de la formation aux personnes concernées sur l'importance de fournir aux contribuables des renseignements clairs, exacts, complets et uniformes, et de consigner des notes claires, exactes et complètes.

Transformation systémique

Demandes d'amélioration des services

Les problèmes systémiques peuvent avoir une incidence sur un grand nombre, ou un groupe précis, de déclarants. Mis en place par mon bureau au cours de l'été 2017, l'outil de Demande d'amélioration des services nous permet de recommander des changements aux problèmes systémiques qui ne nécessitent pas un examen systémique complet. Cela augmente le nombre de problèmes systémiques que nous pouvons aborder, accroît la collaboration et nous permet de régler les problèmes systémiques plus rapidement. Les Demandes d'amélioration des services aident à combler l'écart entre les examens individuels et systémiques.

Cette année, nous avons envoyé cinq demandes d'amélioration des services à l'ARC pour régler les problèmes systémiques relevés à la fois au moyen d'examens individuels et au moyen de renseignements obtenus dans le cadre d'activités de sensibilisation.

Cotisation factuelle

Cette Demande d'amélioration des services a examiné la terminologie de l'ARC pour faire référence à une cotisation en vertu du paragraphe 152(7) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ou à ce qui était appelé « cotisation arbitraire ». L'ARC utilise maintenant la « cotisation factuelle ». Même si le terme a changé, l'ARC n'a pas révisé toutes les formulations sur ses pages Web externes et internes. Si un contribuable lit le terme « cotisation arbitraire » sur l'une de ces pages, cela pourrait porter à confusion puisqu'il n'y a aucune explication de la notion « cotisation arbitraire » sur le site Web de l'ARC.

En application de l'article 6 de la Charte des droits du contribuable, j'ai formulé les recommandations suivantes à l'intention de l'ARC :

- Supprimer tous les renvois au terme « **cotisation arbitraire** » de ses pages Web externes et internes, sauf dans les cas où il est nécessaire d'expliquer les renseignements historiques ou d'indiquer aux employés de ne pas utiliser le terme.
- Fournir aux contribuables des renseignements généraux clairs et faciles à comprendre en ce qui a trait à la signification de toute terminologie utilisée pour désigner une cotisation, en vertu du paragraphe 152(7) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

L'ARC a accepté les recommandations et a commencé à modifier sa terminologie et ses renseignements.

Lettres d'excuses

Nous avons déterminé qu'il est nécessaire de mettre en place une politique à l'échelle de l'ARC sur l'envoi de lettres d'excuses aux contribuables qui n'ont pas reçu le niveau de service de l'ARC auquel ils ont droit.

Les lignes directrices de l'ARC en matière de rédaction pour le Programme des plaintes liées au service expliquent quand il faut utiliser le terme « excuse » au lieu du terme « regret », selon les critères suivants : Si l'ARC est en faute, il faut utiliser le mot « excuse »; si l'ARC n'est pas en faute, il faut plutôt utiliser le mot « regret ». Toutefois, ce critère n'est respecté que par un seul programme de l'ARC.

Étant donné le grand nombre de programmes administrés par l'ARC,

l'absence de lignes directrices uniformes concernant les situations dans lesquelles il faut présenter des excuses fait en sorte que les contribuables sont traités différemment selon le programme avec lequel ils font affaire.

En ce qui concerne les plaintes individuelles, nous avons demandé à l'ARC d'émettre des lettres d'excuses aux plaignants, d'après nos constatations. Dans ses réponses, l'ARC a confirmé qu'elle n'a pas de politique officielle concernant l'envoi de lettres d'excuses et que chaque affaire est examinée au cas par cas.

Conformément aux articles 5 et 11 de la Charte des droits du contribuable, j'ai demandé à l'ARC d' :

Établir une politique nationale officielle, conformément aux renseignements contenus dans les lignes directrices de l'ARC en matière de rédaction pour le Programme des plaintes liées au service concernant l'envoi de lettres d'excuses. Une telle politique permettrait d'améliorer la responsabilisation et de traiter toutes les personnes d'une façon équitable.

En réponse, l'ARC reconnaît qu'une politique nationale aiderait à appuyer une approche uniforme et équitable en ce qui a trait aux excuses. Elle étudie la faisabilité et fournira une mise à jour sur les progrès réalisés au printemps 2020.

Disponibilité des coordonnées de l'ARC a ses bureaux

Étant donné que l'ARC n'offre plus de services au comptoir sans rendez-vous, les personnes qui tentent de faire affaire avec l'ARC en personne dans les bureaux des services fiscaux (BSF) et les centres fiscaux (CF) reçoivent peu ou pas de renseignements ou de directives aux bureaux des commissionnaires, aux aires de réception ou dans les entrées des BSF et des CF. Ils ne reçoivent pas les coordonnées des personnes-ressources avec qui ils doivent communiquer pour signaler leur problème ou leurs besoins, et ils ne peuvent pas livrer leurs documents pour les faire dater au moyen d'un timbre.

Outre le message affiché sur son site Web, l'ARC offre peu ou pas d'information aux gens qui n'accèdent pas aux renseignements en ligne ou qui ne sont pas au courant qu'il n'est plus possible de parler à un agent à un bureau local de l'ARC ou de livrer des documents à cet établissement.

Pour remédier à cette lacune en matière de service, et conformément aux articles 5, 6 et 10 de la Charte des droits du contribuable, j'ai recommandé à l'ARC de :

- Créer une affiche pour les bureaux des commissionnaires, et les entrées des CF et des BSF sans commissionnaire,

qui explique que le service sans rendez-vous n'est pas offert. Cette affiche devrait fournir une liste des numéros de téléphone généraux de l'ARC à composer pour obtenir de l'aide.

- Fournir aux commissionnaires qui travaillent dans les CF et les BSF de l'ARC les coordonnées téléphoniques, plus particulièrement les numéros de téléphone des employés sur place qui peuvent les aider à orienter les gens sur la façon de communiquer avec le programme de l'ARC qu'ils recherchent.

L'ARC a récemment répondu qu'elle est d'accord en principe qu'elle devrait collaborer avec ses ressources disponibles dans les bureaux locaux pour fournir des renseignements sur la façon de communiquer avec l'ARC. L'ARC a indiqué que cela peut être problématique lorsqu'il y a plusieurs locataires dans un immeuble, mais qu'elle examinera ce qui peut être fait. En ce qui a trait à la communication de renseignements aux commissionnaires, l'ARC a déclaré que cela ne s'inscrit pas dans la portée des contrats de l'ARC avec les commissionnaires. Nous évaluons la réponse de l'ARC afin de déterminer si d'autres discussions sont nécessaires.



Temps d'attente au téléphone

D'après les plaintes que nous recevons et les enjeux signalés dans le cadre de mesures de sensibilisation, nous constatons qu'il continue d'y avoir des difficultés liées à la ligne téléphonique des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (aussi appelé la ligne des demandes de renseignements généraux).

En examinant les difficultés éprouvées par les utilisateurs de la ligne des demandes de renseignements généraux, nous avons déterminé que le chemin d'accès menant vers la page Web des numéros de téléphone de l'ARC n'est pas suffisamment clair. Sur le site Web de l'ARC, lorsqu'un utilisateur sélectionne « Communiquer avec l'ARC », il doit continuer de sélectionner de nombreux onglets et faire défiler les options jusqu'à ce qu'il arrive à la page Web des numéros de téléphone de l'ARC.

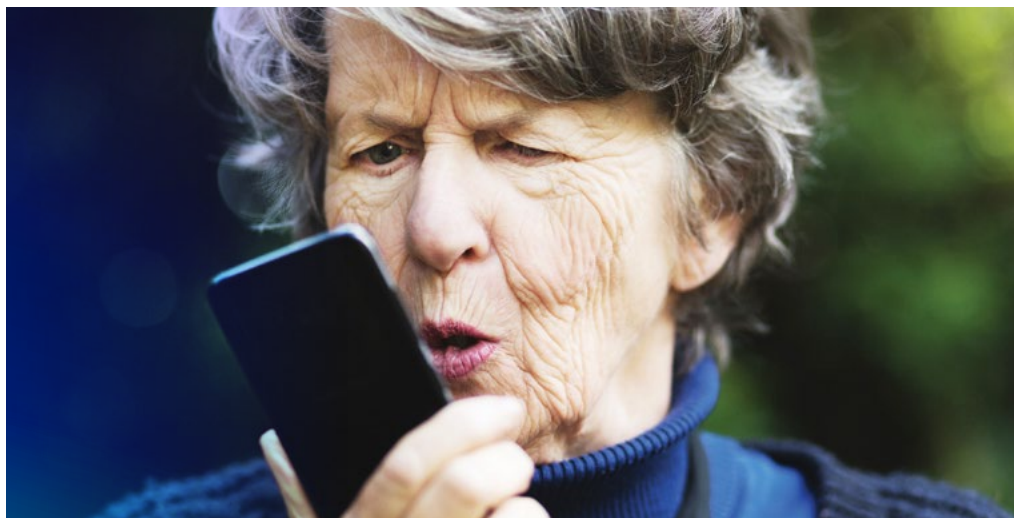
De plus, même si l'ajout de l'information portant sur le temps d'attente estimé est une bonne marche à suivre pour assurer la transparence, ces renseignements sont enfouis trop profondément dans le site Web de l'ARC. Les temps d'attente indiqués s'appliquent uniquement au temps requis pour répondre à l'appel initial (p. ex., appels répondus par les agents du premier niveau des lignes téléphoniques des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers, sur les prestations et sur

les demandes de renseignements des entreprises). Les renseignements à la disposition du public seraient grandement améliorés si le temps d'attente des appelants transférés au deuxième ou au troisième niveau était également communiqué.

À la lumière de ce qui précède et conformément aux articles 5, 6, 10 et 11 de la Charte des droits du contribuable, j'ai fait les recommandations suivantes à l'ARC :

- Inclure les temps d'attente, ou un hyperlien vers les temps d'attente, sur la page d'accueil de son site Web, à un endroit qui serait clairement évident pour les utilisateurs.

- Envisager de fournir des renseignements estimatifs sur le temps d'attente, au moyen de messages du système de réponse vocale interactive, lorsque les appelants attendent en ligne.
- Ajouter au site Web les renseignements sur le temps d'attente pour les appels de deuxième ou de troisième niveau.
- Ajouter les temps d'attente pour les appels de deuxième ou de troisième niveau dans les messages de RVI de la ligne téléphonique elle-même.
- Sensibiliser davantage le public à la disponibilité des renseignements sur les temps d'attente et à l'endroit où ils se trouvent.



Réclamation de la prestation trillium de l'Ontario

Cette Demande d'amélioration des services a mis l'accent sur les problèmes liés au service qui surviennent lorsque l'ARC n'adapte pas la communication qu'elle envoie aux particuliers en fonction de leur situation. Les lettres de validation de la prestation trillium de l'Ontario (PTO) demandent aux destinataires de fournir des documents comme les reçus de location ou les relevés d'impôt foncier. Toutefois, pour les particuliers qui vivent dans une réserve, les montants admissibles à la PTO ne sont pas liés aux reçus de location ou à l'impôt foncier, mais plutôt aux coûts d'énergie domiciliaire.

Dans le cas d'un demandeur, l'ARC a demandé des reçus de loyer, puis a refusé une demande de redressement.

En tant que résident d'une réserve des Premières Nations en Ontario, le demandeur était admissible à la partie de la PTO en lien avec les coûts d'énergie domiciliaire.

Nous avons constaté que les renseignements contenus dans les publications de l'ARC ne sont pas claires. Conformément aux articles 5, 6 et 10 de la Charte des droits du contribuable, j'ai fait les recommandations suivantes à l'ARC :

- Modifier les lettres de demande de documents à l'appui qui sont envoyées aux demandeurs de la PTO habitant dans une réserve afin de demander les documents précis qui appuieront leur demande.

- Fournir des renseignements clairs et des directives précises dans la publication *Renseignements pour les résidents de l'Ontario* en ce qui a trait aux documents acceptables qui peuvent être fournis comme preuve des coûts d'énergie, la façon dont l'admissibilité est déterminée pour les différentes parties de la PTO pour les personnes vivant dans une réserve ou habitant hors réserve dans un logement où les coûts d'énergie sont inclus dans le loyer, ainsi qu'aux lignes du formulaire de demande qui doivent être remplies par une personne qui vit dans une réserve.

L'ARC procède actuellement à l'examen des publications existantes et obtient des commentaires de sources internes et externes.



Examens systémiques

Les examens systémiques permettent à mon bureau et moi-même d'examiner en profondeur les problèmes récurrents qui touchent un grand nombre de personnes ou un segment de la population afin de déterminer les obstacles et la façon de mieux les aborder et de corriger les problèmes. Les examens systémiques peuvent être entrepris à la demande de la ministre du Revenu national ou de ma propre initiative en tant qu'ombudsman des contribuables.

Nous identifions les problèmes systémiques nécessitant un examen de plusieurs façons (p. ex., selon le volume, ou la tendance, des plaintes que nous recevons). Nous surveillons également les sources externes et nous prenons connaissance d'autres problèmes systémiques par des activités de sensibilisation. Par exemple :

- Médias
- Réunions des parties prenantes dans divers secteurs, y compris le gouvernement (la ministre, les députés)
- Publications, présentations de conférences et commentaires reçus directement des :
 - professionnels (préparateurs de déclarations de revenus, avocats-fiscalistes, comptables)
 - groupes/organismes de soutien communautaire (comme les groupes du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, les organismes d'autonomisation financière, les organisations qui appuient les femmes et les enfants, les nouveaux arrivants, les aînés et les groupes de personnes handicapées)
 - les organisations autochtones et les centres d'amitié

Lorsque des problèmes sont signalés au sujet des programmes ou des initiatives de l'ARC, nous menons une recherche préliminaire afin d'avoir une meilleure idée de la nature du

problème et des personnes touchées. Une fois les renseignements recueillis, nous déterminons quels problèmes nécessitent une enquête systémique complète et quels problèmes peuvent être traités par d'autres moyens (p. ex., des notes de service envoyées au sous-commissaire responsable de l'ARC, des conseils à la ministre ou des demandes d'amélioration des services). Ces renseignements nous permettront aussi de déterminer quels enjeux ne relèvent pas des services de l'ARC.

Pendant l'examen des enjeux, mon bureau établit un équilibre entre l'enquête et préconiser en faveur de l'équité. Nous veillons à ce que nous soyons neutres et objectifs dans notre examen des problèmes, tout en tenant compte des circonstances particulières des personnes touchées. La clé de nos examens consiste à poser les bonnes questions, à faire preuve d'impartialité, à travailler en collaboration et à travailler de façon transparente.

À la fin d'un examen systémique, je fournis un rapport à la ministre et à la présidente du Conseil de direction de l'ARC, avec des recommandations visant à régler les enjeux examinés et

à améliorer le service de l'ARC. Grâce aux rapports rédigés tout au long de mon mandat, j'ai abordé des problèmes liés à :

- L'engagement de l'ARC à respecter la Charte des droits du contribuable
- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
- Les retards dans le traitement des déclarations de revenus des particuliers et des demandes de redressement par l'ARC
- Les recouvrements de dettes et tout ce qui constitue une mise en garde juridique
- Les efforts de communication de l'ARC auprès des refuges et d'autres organismes de soutien pour les informer des prestations et des crédits qu'elle administre
- Les retards dans le Programme d'allègement pour les contribuables
- Une insuffisance de renseignements dans les lettres de décision visant le RPC ou l'AE

Les recommandations formulées par mon bureau au cours des cinq dernières années ont eu une incidence importante sur les services de l'ARC.

« Les retards et le manque de renseignements clairs et exacts de la part de l'ARC au sujet des délais de traitement prévus créent de la frustration chez les déclarants et peuvent entraîner des difficultés personnelles et financières. Les déclarants veulent comprendre quand ils peuvent s'attendre à ce que leur déclaration ou leur demande de redressement soit traitée et, si elle est retardée, pourquoi elle est retardée et quand ils peuvent s'attendre à ce qu'elle soit achevée. »

– Sherra Profit, ombudsman des contribuables

Rapport d'examen systémique publié

Sous la norme

Le rapport, Sous la norme, a été publié le 21 février 2020 et a examiné les retards et le manque de transparence dans le traitement des déclarations de revenus et de prestations des particuliers et des demandes de redressement par l'ARC. L'examen a été entamé en février 2019 à la suite des plaintes reçues par mon bureau.

Nous avons examiné les processus de l'ARC, les normes de service qu'elle a publiées, la façon dont elle rend compte de ces normes et les problèmes liés au service qui découlent des retards dans le traitement des déclarations et des demandes de redressement.

Nous avons constaté que, même si l'ARC signale qu'elle respecte ou dépasse la plupart des normes de service publiées pour le traitement des déclarations de revenus des particuliers et des demandes de redressements, cela ne cadre pas nécessairement avec l'expérience des gens. Le manque de clarté dans les renseignements publiés par l'ARC permet à de nombreux déclarants de ne pas savoir que l'ARC peut exclure leurs déclarations et les demandes de redressement ou les traiter en dehors des délais normalisés de service publiés de l'ARC. Lorsque les déclarants communiquent avec l'ARC, ils ne reçoivent pas de renseignements clairs et précis sur le temps qu'il faudra pour traiter leur déclaration ou leur demande de redressement.

De nombreuses personnes se fient aux normes de service publiées de l'ARC et s'attendent à ce qu'elles soient une représentation exacte des délais de traitement. Cela peut souvent entraîner de la confusion, de la frustration et parfois même des difficultés personnelles et financières pour les déclarants lorsqu'ils se fient sur des renseignements de l'ARC qui ne sont pas clairs ou exacts. Les déclarants qui souhaitent obtenir des renseignements sur l'état de leur déclaration ou de leur demande de redressement doivent communiquer avec la ligne des demandes de renseignements généraux de l'ARC, ce qui impose un fardeau additionnel à un système déjà surchargé. De plus, les agents des centres d'appels ne peuvent fournir aux appelants que peu de renseignements sur l'état de traitement ou le délai de traitement de leur demande de déclaration ou de redressement.

J'ai formulé 15 recommandations concernant la nécessité pour l'ARC de :

- Résoudre les retards.
- Éliminer les incohérences et les inexactitudes dans les rapports de l'ARC par rapport à ses normes de service.
- Augmenter l'équité pour ceux dont les déclarations sont exclues des normes de service, surtout pour qu'ils sachent quand ils peuvent s'attendre à ce que leur déclaration ou leur demande de redressement soit traitée.
- Augmenter la clarté, la transparence et l'uniformité des renseignements de l'ARC lorsqu'il y a des retards.

- Être plus transparent dans les types de déclarations et de demandes de redressement qui sont incluses et exclues du calcul de ses normes de service.

Bien que le plan d'action de l'ARC indique qu'elle accepte certaines recommandations, elle n'accepte pas les autres. Bon nombre des réponses fournies par l'ARC manquent de clarté et ne traitent pas entièrement les recommandations. Souvent, l'ARC réitère les mesures qu'elle prend déjà et considère qu'elles sont suffisantes, ce qui sert uniquement à maintenir le statu quo.

Rapports d'examen systémique à venir

Avant la fin de mon mandat, je publierai deux autres rapports qui traitent du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'ARC ainsi que de la façon dont l'ARC respecte la Charte des droits du contribuable.

Tendre la main

Nous avons examiné les changements qui devraient être apportés au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), y compris la façon dont le programme est structuré, pour mieux répondre aux besoins de ceux qu'il dessert ainsi qu'aux besoins de ceux qui exécutent le programme. Le rapport est axé sur les difficultés que les gens éprouvent lorsqu'ils veulent accéder au PCBMI, ainsi que sur la disponibilité et le caractère suffisant des ressources et du soutien pour ce Programme, surtout les organisations partenaires et les bénévoles.



L'ARC a introduit la Charte des droits du contribuable en 2007, avec des engagements fermes de la part de l'ARC visant à respecter les droits des contribuables. Treize ans après l'engagement initial de l'ARC visant à prendre au sérieux les droits des contribuables et à leur assurer un traitement équitable, nous cherchions à établir dans quelle mesure l'ARC a respecté cet engagement.

J'ai formulé 15 recommandations dans le présent rapport qui décrivent les mesures suivantes que devrait prendre l'ARC :

- Réviser le modèle du PCBMI pour mieux servir la population cible.
- Élargir la portée et les types de services que le PCBMI peut offrir, et offrir un soutien pour cette portée et ces services.
- Acheminer les nouveaux fonds du PCBMI pour fournir aux organisations partenaires et aux bénévoles les ressources dont ils ont besoin.

Le plan d'action de l'ARC pour le présent rapport confirme que l'ARC a accepté 14 des recommandations et qu'elle a commencé à aborder certains des enjeux signalés.

Revenir à la base : les contribuables ont des droits

Nous avons examiné la mesure dans laquelle l'ARC utilise la Charte des droits du contribuable comme fondement et cadre sur lequel elle prend des décisions, établit des politiques et oriente ses activités et interactions quotidiennes avec les contribuables. Nous avons également examiné la façon dont l'ARC assure sa responsabilisation dans le respect des droits des contribuables et comment elle fait rapport publiquement à ce sujet. L'ARC a introduit la Charte des droits du contribuable en 2007, avec des engagements fermes de la part de l'ARC visant à respecter les droits des contribuables. Treize ans après l'engagement initial de l'ARC visant à prendre au sérieux les droits des contribuables et à leur assurer un traitement équitable, nous cherchions à établir dans quelle mesure l'ARC a respecté cet engagement.

J'ai fait 14 recommandations dans ce rapport pour décrire les mesures que devrait prendre l'ARC :

- Mettre à jour les cadres de politiques existants et les principaux documents organisationnels afin de s'assurer que la Charte des droits du contribuable est à la base.
- Mettre à jour les renseignements et les produits internes et externes, y compris le placement des renseignements sur le site Web de l'ARC, afin de s'assurer que la Charte des droits du contribuable et les renseignements sur les droits sont faciles à trouver, pertinents et suffisamment détaillés.
- S'assurer que le personnel est formé et qu'il est tenu responsable de son rôle dans le respect des droits des contribuables.
- Publier des rapports publics sur la façon dont les droits des contribuables sont maintenus par l'ARC.



Examens ouverts et continus

J'effectue aussi des examens systémiques continus aux étapes de la recherche et de la rédaction de rapports.

Allocation canadienne pour enfants

En décembre 2019, j'ai entamé un examen de la façon dont l'ARC administre l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) à la suite de plaintes déposées auprès de mon bureau et de renseignements reçus dans le cadre des activités de sensibilisation. Cette information nous a indiqué que les exigences de documentation utilisées par l'ARC pour prouver l'admissibilité sont souvent ambiguës et qu'elles sont, dans le cas de personnes vulnérables, difficiles à respecter.

L'examen portera sur les enjeux liés aux exigences de l'ARC en matière de preuve d'admissibilité. Nous examinerons aussi la façon de réduire le fardeau de l'observation pour les bénéficiaires de prestations et les demandeurs, plus particulièrement ceux qui se trouvent dans des situations vulnérables. Nous analysons l'incidence du refus d'une

demande d'ACE ou de la cessation des prestations, ce qui peut également comprendre l'obligation de rembourser des montants reçus précédemment. Pendant cet examen, nous traitons également les renseignements fournis par l'ARC.

Un refus des prestations peut se produire même si une personne a droit à l'ACE, mais n'est pas en mesure de fournir les documents demandés par l'ARC, ou si l'ARC juge que les documents fournis sont insuffisants. Cela peut aussi mener à une marginalisation accrue des populations déjà vulnérables à qui l'ACE est destiné. Le refus et le recouvrement des prestations déjà versées peuvent entraîner parfois des circonstances catastrophiques, car l'ACE est une source de revenus importante pour de nombreuses personnes qui sont dans des situations vulnérables.

Renseignements sur le revenu exonéré

Dans notre régime fiscal d'autocotisation, l'ARC doit fournir suffisamment de renseignements pour que les gens puissent bien comprendre leurs obligations et la façon de produire leurs déclarations de revenus et de prestations. Mon bureau examine les

renseignements sur le revenu exonéré que l'ARC fournit, en application de l'article 87 de la *Loi sur les Indiens*³ et de para. 81(1)a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*,⁴ après avoir obtenu des renseignements auprès des parties prenantes et dans le cadre de recherches qui ont révélé que les renseignements fournis aux déclarants avec revenu exonéré sont ambigus et insuffisants pour que ces derniers puissent faire une autocotisation avec confiance et exactitude.

L'application de cette exonération en pratique a suscité de nombreux débats. Les divergences d'interprétation ont entraîné l'établissement d'une jurisprudence (décisions judiciaires) sur la question, que l'ARC utilise pour administrer l'exonération. Pour communiquer ses politiques, l'ARC publie des documents de référence. Les personnes se fient à ces renseignements et attendent des décisions judiciaires qui ont une incidence sur l'application de ces dispositions. L'ARC doit fournir des renseignements clairs et faciles à comprendre, et doit rapidement les mettre à jour lorsqu'il y a des changements apportés à la jurisprudence.

³ *Loi sur les Indiens*, L.R.C. (1985), ch. I-5, article 87.

⁴ *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e suppl.), para. 81(1)a).

Assurer la transformation – Suivi à l'égard des recommandations

La détermination des enjeux, la réalisation d'examen et la formulation de recommandations ne représentent qu'une partie de l'équation pour entraîner des changements. Pour veiller à ce que nos recommandations soient efficaces, nous devons nous assurer que l'ARC prend des mesures à l'égard des recommandations. C'est grâce à l'action qu'on arrive à un changement positif pour les contribuables.

En vue d'accroître la transparence et la responsabilisation de l'ARC, mon bureau et moi avons demandé à l'ARC de faire le point sur les mesures prises pour donner suite aux recommandations formulées dans nos rapports d'examen systémiques. En 2017, le commissaire de l'ARC a accepté de fournir des renseignements sur les mesures prises pour mettre en œuvre nos recommandations. Depuis, nous analysons les mesures et les réponses de l'ARC afin de déterminer si elles abordent adéquatement les questions et les recommandations formulées dans nos rapports d'examen systémique. À ce jour, nous avons publié des mises à jour de six rapports sur notre page Web « [Influencer le changement](#) ».

Droits et décisions : Comprendre la décision (2017)

Dans le présent rapport, nous avons examiné le caractère suffisant des renseignements fournis dans les lettres de décision de la Division des décisions RPC/AE de l'ARC. J'ai formulé des recommandations au sujet de la nécessité de fournir des renseignements supplémentaires et des directives sur la façon de demander plus de détails sur les raisons de la décision.

Depuis, l'ARC a :

- Mis à jour des lettres de décision RPC/AE afin d'inclure une section informant les destinataires de la façon de demander une copie du rapport de décision.

- Mis à jour la page Web *Avez-vous reçu une décision relative au RPC/AE?* pour qu'elle affiche des renseignements sur ce qu'il faut faire après qu'une décision a été prise.

Notre examen de suivi a permis de conclure que l'ARC a pris les mesures appropriées pour traiter le manque global de renseignements dans les lettres de décision du RPC/AE de l'ARC. Depuis que ces changements ont été apportés, mon bureau n'a reçu aucune plainte au sujet des lettres de décision du RPC/AE.

Bel et bien vivants (2014)

Ce rapport portait sur le problème de l'ARC qui déclare par erreur que des personnes sont décédées. Des recommandations ont été formulées pour que l'ARC examine ses systèmes et ses processus, collabore davantage avec les autres ministères afin de s'assurer que les renseignements saisis dans ses systèmes sont exacts et vérifiés, et aborde le temps nécessaire pour corriger les erreurs, le cas échéant.

Depuis, l'ARC a :

- Mis à jour ses règles du système, ses manuels et ses procédures.
- Passée de deux systèmes à un système dans lequel la date de décès est saisie.
- Engagée à envoyer des rappels réguliers aux employés qui mettent à jour les dates de décès.
- Donné du soutien par les pairs et de la formation supplémentaires pour veiller à ce que la bonne personne soit codée comme décédée.
- Collaboré avec des parties prenantes pour faire en sorte que le nombre d'erreurs soit réduit et que le processus de correction des erreurs soit plus efficace.
- Assuré une surveillance régulière pour cerner des tendances.

L'ARC a informé mon bureau qu'il y a eu une diminution de 50 % des taux d'erreur depuis la publication de notre rapport. Notre examen de suivi a permis de conclure que l'ARC a pris les mesures appropriées pour régler ce problème et donner suite aux recommandations formulées dans le rapport.

Donateurs, méfiez-vous (2013)

Ce rapport portait sur le caractère suffisant des mises en garde de l'ARC au sujet des stratagèmes d'abris fiscaux douteux.

Des recommandations ont été formulées pour que l'ARC :

- Continue la conception de façons novatrices de cibler les gens et de leur donner une mise en garde au sujet de ces stratagèmes.
- Empêche les promoteurs de stratagèmes douteux d'utiliser les renseignements de l'ARC pour faire la promotion de leurs produits.

Depuis:

- L'ARC a envoyé des alertes fiscales ou a publié des communiqués de presse à l'intention des participants ciblés pour les avertir quant aux conséquences de la participation à des stratagèmes relatifs aux dons utilisés comme abris fiscaux.
- L'ARC a mis à jour ses alertes fiscales et son site Web en ajoutant des conseils utiles, des mises en garde générales et des rappels.
- L'ARC s'est engagée à publier des communiqués de presse lorsque des organismes de bienfaisance enregistrés voient leur statut être révoqué en raison de leur participation à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs aux dons en fiducie.
- L'ARC a fourni de façon proactive des mises en garde aux organismes nouvellement enregistrés pour les dissuader de participer à des stratagèmes d'abris fiscaux.
- L'ARC a mené des recherches sur les données démographiques des participants à des stratagèmes plus récents pour mieux cibler les messages destinés aux groupes vulnérables.

Notre examen de suivi a permis de conclure que l'ARC a pris les mesures appropriées pour régler ce problème et donner suite aux recommandations formulées dans le rapport.



« Je suis très fier d'une institution comme la vôtre, le Bureau de l'ombudsman des contribuables. »

– un contribuable

Obtenir des crédits (2012)

Ce rapport portait sur les enjeux relatifs au service et à l'équité dans l'évaluation des crédits d'impôt pour frais de scolarité liés aux dépenses engagées en vue de fréquenter un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada.

Des recommandations ont été formulées concernant la nécessité pour l'ARC de fournir des renseignements complets, clairs, accessibles, exacts et opportuns au sujet des critères de détermination de l'admissibilité au crédit d'impôt pour frais de scolarité, ainsi que de s'assurer que les déterminations de l'admissibilité sont fondées sur les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Depuis, l'ARC a :

- Mis à jour ses manuels et son site Web pour fournir les renseignements les plus à jour sur les crédits d'impôt pour frais de scolarité.
- Publié une liste d'établissements d'enseignement admissible situés à l'extérieur du Canada.
- Ajouté des directives permettant aux étudiants de communiquer avec l'ARC s'ils ont besoin de plus amples renseignements.

Notre examen de suivi a permis de conclure que l'ARC a pris les mesures appropriées pour régler les problèmes soulevés et mis en œuvre des mesures

pour s'assurer que les déterminations de l'admissibilité au crédit d'impôt pour frais de scolarité sont fondées sur les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et non uniquement sur ses politiques et procédures internes.

Établir votre statut (2010)

Ce rapport portait sur des problèmes liés à l'établissement de l'admissibilité à la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Notre examen a révélé que certaines personnes avaient de la difficulté à obtenir des renseignements clairs, exacts et opportuns de la part de l'ARC au sujet des documents requis pour confirmer leur admissibilité à la PFCE. Cinq recommandations ont été formulées pour que l'ARC fournisse des exemples clairs des types de documents qu'un contribuable peut envoyer à titre de preuve de l'admissibilité, ainsi que des renseignements sur l'admissibilité temporaire et l'admissibilité partagée, et offre un accès facile à tous les renseignements pertinents.

Depuis le début de mon mandat en tant qu'ombudsman des contribuables, je fournis à l'ARC de la rétroaction, des commentaires et des recommandations en ce qui concerne l'amélioration de l'administration de ce que l'on appelle maintenant l'allocation canadienne pour enfants (ACE). Prouver l'admissibilité à l'ACE demeure un enjeu. Nous

sommes d'avis que l'ARC n'a pas encore réglé adéquatement les problèmes soulevés dans le rapport initial et avons entrepris un examen systémique de l'administration de l'ACE par l'ARC.

Le droit de savoir (2010)

Ce rapport portait sur le caractère suffisant des renseignements fournis dans les lettres de décision de la Direction générale des appels de l'ARC. Une recommandation a été formulée concernant la nécessité pour l'ARC de fournir par écrit les motifs de la décision aux contribuables.

Depuis la publication du rapport, l'ARC a mis en œuvre des politiques et des procédures exigeant que :

- Les agents des appels fournissent aux contribuables des lettres de décision détaillées.
- Les lettres de décision qui refusent ou refusent partiellement un appel ou une opposition contiennent une explication écrite de tous les facteurs utilisés pour établir une détermination pour chaque point soulevé dans un appel ou une opposition.

Notre examen de suivi a permis de conclure que l'ARC a mis en œuvre les recommandations et réglé les problèmes soulevés dans le rapport.

FAIRE DES VAGUES D'UN OCÉAN À L'AUTRE ET AU-DELÀ



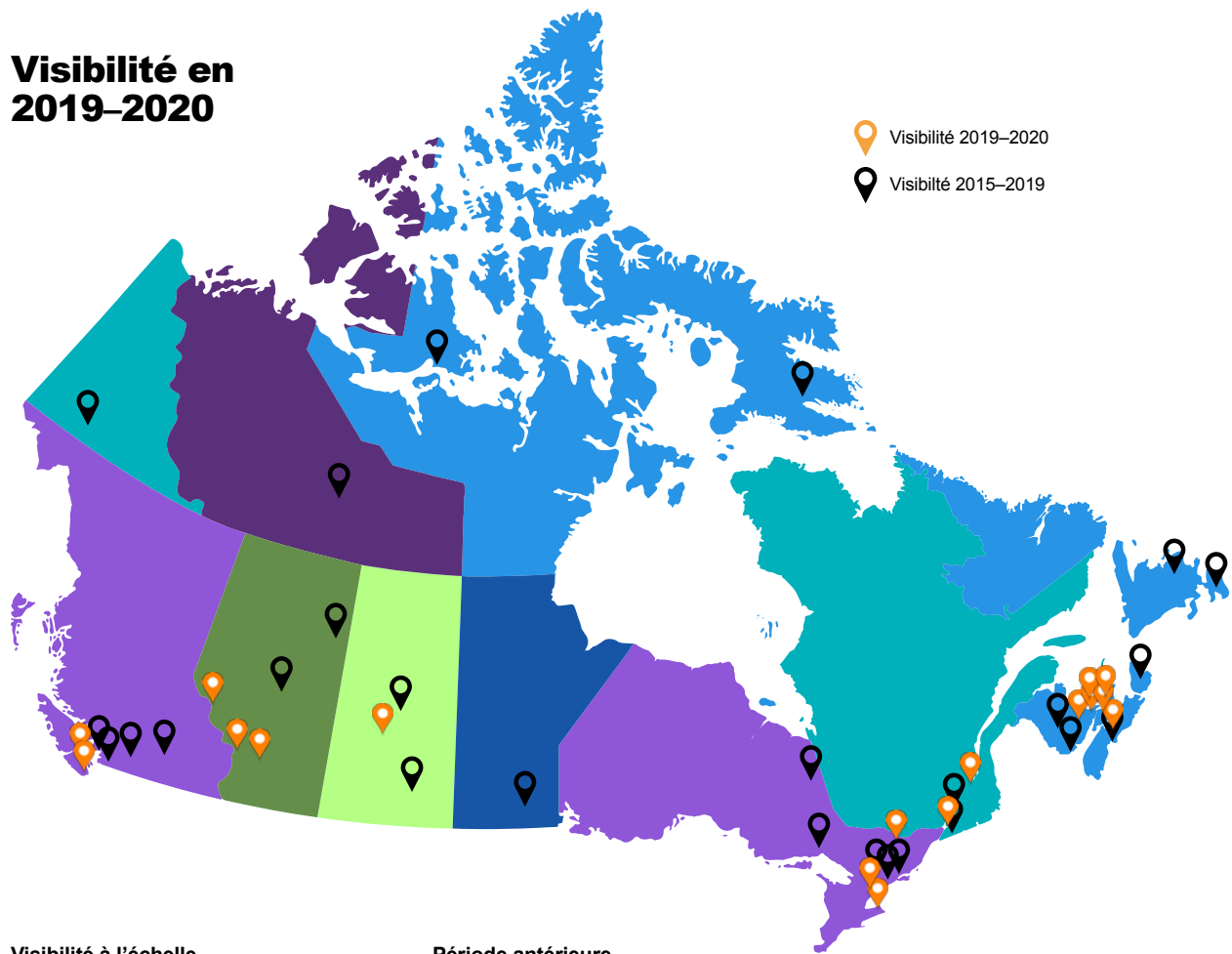
En février 2020, nous avons officiellement lancé notre nouvelle page Facebook, en tant que canal s'ajoutant à notre compte Twitter. Nous utilisons les médias sociaux pour étendre notre portée, interagir avec la population et tenir les gens informés au moyen de leurs outils de communication préférés.

La sensibilisation est une partie très importante de mon rôle. Elle a un double objectif :

1. Renseigner la population sur mon mandat, les services fournis par mon bureau, les droits des contribuables en vertu de la Charte des droits du contribuable et la façon dont mon bureau et l'ARC travaillent à régler les problèmes auxquels ils font face.
2. Recueillir des renseignements sur les problèmes liés au service de l'ARC et l'expérience des contribuables par rapport aux initiatives de l'ARC.

Activités de sensibilisation de l'ombudsman en 2019–2020.

Visibilité en 2019–2020



Visibilité à l'échelle internationale 2019–2020

- Honolulu (Hawaï)
- Minneapolis (Minnesota)
- Nouvelle-Orléans (Louisiane)

Période antérieure

- Washington (D.C.)
- Arlington (Virginie)
- Portland (Oregon)
- San Antonio (Texas)
- Vienna (Autriche)
- Amsterdam (Pays-Bas)

Il est très important pour moi de rencontrer des groupes diversifiés. Les rencontres en personne que je suis en mesure de faire avec des contribuables et des membres de groupes ou d'organisations me permettent de démystifier mon rôle d'ombudsman des contribuables et donnent vie aux répercussions des problèmes dont j'entends parler. Les activités de sensibilisation rendent les gens plus susceptibles de diriger d'autres personnes vers mon bureau, car ils se sentent écoutés et constatent que quelqu'un s'efforce de régler les problèmes liés aux services de l'ARC qui ont une incidence sur leur vie. De plus, elles me permettent de faire part des changements qui sont apportés au sein de l'ARC pour régler les problèmes soulevés.

Dans le cadre des activités de sensibilisation, la communication personnelle contribue à l'humanisation des problèmes et permet un riche échange de renseignements, la formulation de meilleures

recommandations, ainsi qu'une meilleure compréhension des enjeux, des expériences des contribuables et des modifications à apporter aux services de l'ARC.

Dans mes rencontres avec des groupes de différents organismes communautaires, il est arrivé qu'au cours de nos discussions, ils découvrent de nouvelles façons de s'entraider pour mieux soutenir leurs clients. C'est dans des moments comme ceux-là, lorsque des problèmes se règlent de façon organique, que je me réjouis véritablement d'avoir eu l'occasion de mener des activités de sensibilisation et me rends compte que de telles rencontres vont me manquer.

Grâce aux efforts de sensibilisation, nous entendons parler de problèmes et de situations qui ne sont pas toujours portés à notre attention au moyen de plaintes déposées auprès de mon bureau. Les raisons sont multiples. Par exemple, les personnes rencontrées peuvent faire partie d'une population vulnérable et

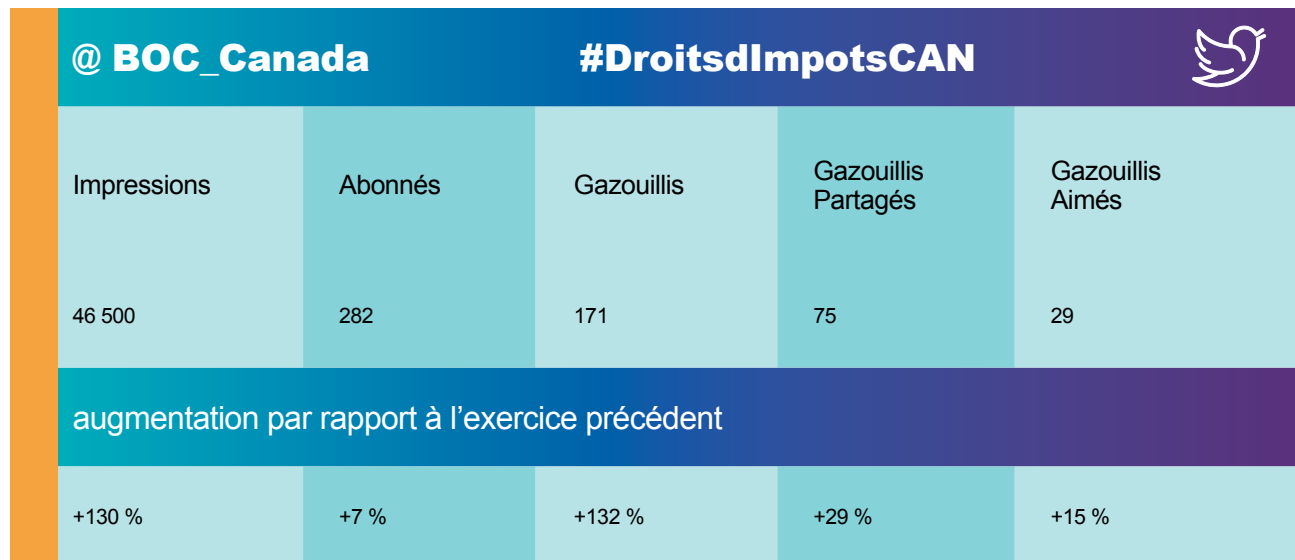
avoir une capacité limitée de déposer une plainte de manière officielle (que ce soit en raison d'un accès déficient à la technologie, d'un manque de temps, de barrières linguistiques, d'une crainte de subir des représailles ou d'une méconnaissance de leurs droits).

Les activités de sensibilisation peuvent faire ressortir des lacunes dans l'accès aux renseignements, leur disponibilité et les mécanismes de soutien nécessaires pour le respect de nos obligations fiscales et l'accès aux prestations et aux crédits. Cela était évident au cours de mes visites de sensibilisation dans des collectivités nordiques et rurales

Établir des liens grâce aux efforts de sensibilisation

Transformer notre portée sociale

En février 2020, nous avons officiellement lancé notre nouvelle page Facebook, en tant que canal s'ajoutant à notre compte Twitter. Nous utilisons



Comme pour la visibilité, par le biais des médias sociaux nous pouvons obtenir un aperçu des problèmes qui ne sont pas toujours saisis par des méthodes conventionnelles telles que les plaintes déposées.



L'ombudsman des contribuables, Sherra Profit, offre un atelier aux étudiants de Concordia dans le cadre des Workshops on Social Science Research (WSSR).

les médias sociaux pour étendre notre portée, interagir avec la population et tenir les gens informés au moyen de leurs outils de communication préférés.

Lors de nos activités de sensibilisation dans des collectivités nordiques, nous avons appris que Facebook était l'un des principaux moyens utilisés par les résidents pour communiquer, non seulement avec d'autres habitants du Nord, mais aussi avec les personnes se trouvant à l'extérieur de leur secteur géographique, et que cet outil favorisait l'échange de renseignements et la résilience culturelle.

En outre, nos comptes de médias sociaux nous permettent de faire connaître mon bureau et de communiquer du contenu à un plus grand nombre de personnes, afin de leur faire savoir que nous sommes là pour les aider.

À l'instar des activités de sensibilisation, les médias sociaux nous permettent de prendre connaissance de problèmes qu'il n'est pas toujours possible de cerner au moyen de méthodes classiques, notamment le processus de plainte.

Visite des bureaux locaux de l'ARC

Dans le cadre de mes efforts en matière de sensibilisation, il est important pour moi de rencontrer des employés de l'ARC, surtout des employés non-cadres qui travaillent dans les bureaux régionaux de l'ARC. Les employés des bureaux des

services fiscaux, des centres fiscaux et des centres nationaux de vérification et de recouvrement sont les travailleurs de première ligne de l'ARC qui interagissent directement avec le public. La plupart d'entre eux sont passionnés par la prestation d'un bon service. Je démystifie le rôle de mon bureau et notre interaction avec l'ARC, et je prends note de leurs difficultés à assurer le niveau de service qu'ils souhaitent. Les renseignements que je recueille au cours de ces rencontres diffèrent souvent de ceux que me fournissent les bureaux de l'Administration centrale, à Ottawa. Le travailleur de première ligne a un point de vue différent sur les cloisonnements d'information qui, par exemple, les empêchent de répondre à une question d'un appelant, de celui de l'Administration centrale ou de la haute direction, qui participent à la création des politiques et des structures organisationnelles menant à ces cloisonnements. Les renseignements que je recueille auprès des employés de première ligne de l'ARC m'aident à mieux comprendre les problèmes liés au service dont nous entendons parler, ce qui me permet de faire de meilleures recommandations de changement.

Possibilités d'enseignement aux étudiants

Il est très important pour les jeunes, qu'il s'agisse de contribuables actuels ou futurs, ou encore de futurs parties prenantes dans le secteur fiscal

canadien, de comprendre leurs droits et leurs obligations, de même que de savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide, au besoin. J'ai animé un atelier à l'intention des étudiants dans le cadre des ateliers sur la recherche en sciences sociales de l'Université Concordia, je me suis adressée à des élèves du secondaire provenant de collectivités situées autour de Cambridge Bay et j'ai discuté avec de futurs avocats à la Faculté de droit de l'Université de Toronto.

Par exemple, j'ai discuté avec des étudiants de l'Université Concordia du rôle de mon bureau, des éléments clés pour entraîner des changements, du processus de résolution de conflits, de la façon de cibler les problèmes systémiques, de la rédaction persuasive, du pouvoir des recommandations et de la mesure du succès.

De plus, je me suis adressée aux commis de la Cour canadienne de l'impôt. Nous avons eu une discussion intéressante sur mon mandat et la façon dont certaines questions fiscales portées devant les tribunaux pourraient être évitées si les problèmes liés au service étaient réglés à un niveau inférieur, notamment par mon bureau. Le BOC peut constituer une ressource pour les professionnels de l'impôt et du droit, en plus de faciliter le règlement des problèmes liés au service. Ainsi, il est possible à la fois de mieux répondre aux besoins des contribuables et d'alléger la charge de travail.



Rencontre de l'ombudsman des contribuables Sherra Profit avec Natalie Spence du Native Women's Resource Centre de Toronto.

Organismes communautaires

Lors de mes activités de sensibilisation à de nombreux endroits en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à l'île de Vancouver, ainsi qu'à Calgary, à Montréal et à Toronto, j'ai rencontré des membres d'organismes communautaires qui viennent en aide à un éventail diversifié de personnes, comme les aînés, les personnes sans abri et en situation de logement précaire, les membres d'une minorité, les personnes à faible revenu, les survivants d'actes de violence et les personnes handicapées.

Lorsque je rencontre des membres d'organismes communautaires, mon objectif est de les aider à comprendre comment mon bureau peut les aider et aider les personnes qu'ils servent, ainsi que de prendre le pouls des problèmes les plus importants qu'ils rencontrent avec l'ARC. Même si de nombreuses prestations ont pour but de soutenir ces segments de notre population, la façon dont l'ARC administre les prestations ne reflète pas toujours les réalités des bénéficiaires visés.

Pour servir les membres des populations vulnérables, l'ARC doit tenir compte des circonstances individuelles. Une approche universelle ne permet pas à toutes les personnes d'accéder pleinement au régime ou à ses mécanismes de

recours. Elle ne permet pas non plus de fournir tous les renseignements qui pourraient être nécessaires pour que les particuliers respectent leurs obligations fiscales et demandent les crédits et les prestations auxquels ils ont droit. Lorsque des personnes vulnérables éprouvent des problèmes, les répercussions personnelles et financières des enjeux relatifs au service et à l'équité s'amplifient.

Tisser des liens avec les professionnels

Il m'arrive souvent de faire des présentations à des professionnels du droit ou de la comptabilité, ou à d'autres professionnels travaillant dans des secteurs liés à l'impôt, et de les rencontrer. Au cours de ces rencontres, j'entends parler des façons dont certains problèmes, comme les retards de l'ARC, les renseignements incohérents et imprécis, ainsi que le manque d'accès à l'information, ont une incidence sur leurs méthodes professionnelles et nuisent à leur capacité à fournir un service de qualité à leurs clients. Si la façon dont l'ARC administre ses programmes pose des défis pour les fiscalistes, dont le rôle consiste souvent à naviguer dans ces programmes et à aider leurs clients à se conformer à leurs obligations fiscales, la personne moyenne éprouve les mêmes difficultés, peut-être même de manière plus marquée. Grâce à ces interactions révélatrices, nous pouvons cerner d'autres problèmes qui touchent les

contribuables, les porter à l'attention de l'ARC et travailler à trouver des solutions possibles aux problèmes soulevés.

Quatrième Conférence internationale annuelle sur les droits des contribuables

Lors de la quatrième Conférence internationale annuelle sur les droits des contribuables, j'ai parlé des risques et des avantages pour les populations vulnérables du Canada qui résultent du virage numérique, tant au sein du gouvernement du Canada, de façon générale, qu'au sein de l'ARC, en particulier. Le Canada est un pays vaste et diversifié. Bien qu'une grande partie de la population vive dans des régions urbaines, il y a un grand nombre de régions rurales et éloignées qui sont moins peuplées. Même si l'augmentation constante de la numérisation apportera des bienfaits sur le plan de la facilité et de la commodité pour bon nombre de personnes, l'ARC ne doit pas oublier de tenir compte des personnes qui n'ont pas un accès fiable à Internet (en raison de facteurs comme l'emplacement géographique ou des enjeux socioéconomiques), de celles qui ne maîtrisent pas bien la technologie et de celles qui se heurtent à des obstacles linguistiques, notamment.

L'augmentation de la numérisation des services par l'ARC vise à fournir à tous les membres de la population un accès égal à leurs comptes de l'ARC, sur demande, ce qui risque de nuire à certains segments de la population, mais pourrait s'avérer avantageux pour certaines personnes qui se trouvent dans des situations de vulnérabilité, comme celles en situation de logement précaire, qui n'ont pas accès aux exemplaires papier des dossiers d'impôt.

En participant à des conférences internationales, j'ai eu l'occasion de réfléchir à mon rôle en tant qu'ombudsman des contribuables du Canada, de comparer et de mesurer mes pouvoirs et mes outils énoncés dans le décret C.P. 2007-0828, ainsi que de discuter des problèmes auxquels mon bureau et moi-même faisons face dans nos efforts en vue d'améliorer la prestation de services de l'ARC. Il s'agit d'une importante occasion d'examiner les différentes approches permettant de résoudre les problèmes et de tirer des enseignements auprès de collègues ombudsmans et de professionnels dans le domaine. De telles conférences soulignent le caractère fondamental des droits des contribuables et la valeur des ombudsmans dans la résolution des problèmes et la préservation de l'équité.

Une innovation perturbatrice s'impose

En 2019, j'ai assisté au salon professionnel de Kitikmeot, à Cambridge Bay. Bon nombre des discussions portaient sur l'opinion selon laquelle l'ARC ne parvient pas à comprendre les complexités de la vie au Nunavut.

Le Nunavut est un vaste territoire peu peuplé du nord du Canada. Il possède des îles, des zones de toundra, des montagnes de pierre et des villages éloignés, tous avec un accès limité. Le territoire est divisé en trois régions : Qikiqtaaluk (capitale : Iqaluit), Kivalliq (capitale : Rankin Inlet) et Kitikmeot (capitale : Cambridge Bay). La capitale, Iqaluit, se trouve à près de 1 700 km de Cambridge Bay, mais il faut franchir environ 3 500 km par avion.

Au cours de la visite de sensibilisation, les Nunavummiut ont dit qu'ils avaient besoin de centres de services du Nord dans chacune de leurs trois régions, compte tenu de la distance qui les sépare. Pour Cambridge Bay, le centre de services le plus près est maintenant situé à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, qui n'est pas facile d'accès.

Quelques-unes des grandes particularités des habitants de ces régions nordiques distinctes sont leurs langues et leur connectivité uniques. Chaque groupe accorde une très grande importance à la langue sur le plan identitaire, et de nombreux résidents de Cambridge Bay ont fait état de différences linguistiques similaires à celles entre le Québec et l'Ontario. Les besoins varient d'une région à l'autre, les différences géographiques, culturelles et linguistiques rendant difficile l'obtention d'un service équitable.

Il est nécessaire d'apporter des améliorations pour lutter contre la disparité. En voici des exemples :

- Consultations dans chaque région afin de comprendre les besoins
- Services communautaires du gouvernement accessibles dans chaque région
- Participation à la formation sur la culture et à la formation linguistique par le personnel de l'ARC



Lutter contre la disparité

Les personnes qui vivent dans des collectivités rurales et nordiques, en particulier les Autochtones, continuent d'exprimer leurs frustrations à l'égard des processus d'examen des crédits, des prestations et des déductions de l'ARC. En effet, elles estiment qu'elles sont sélectionnées trop souvent aux fins d'examen. Dans le cadre de mes activités de sensibilisation, durant mes rencontres avec les conseils de bande et d'autres conseils, les centres d'amitié, des politiciens régionaux et locaux, ainsi que des groupes communautaires et des résidents, de même que dans les plaintes reçues par mon bureau, des gens nous ont dit qu'ils s'estimaient injustement ciblés par l'ARC en raison de leur statut d'Indien⁵ ou du fait qu'ils habitent une région éloignée.

Les personnes avec qui j'ai parlé et qui ont communiqué avec mon bureau ont fait part :

- L'ARC ne fournit pas suffisamment de renseignements clairs et à jour sur la production de déclarations de revenus exonérés d'impôt, ainsi que la demande de prestations et de crédits.
- Difficultés à obtenir des documents auprès de l'ARC et de lui en envoyer.
- Difficultés à obtenir des réponses auprès de l'ARC lorsqu'elles demandent des précisions sur les affaires judiciaires et les politiques qui touchent les Autochtones.

Par exemple, qu'il s'agisse des déductions pour les habitants de régions éloignées, de l'allocation canadienne pour enfants, de la prestation trillium de l'Ontario ou du Régime de pensions du Canada, ces déclarants estiment

qu'ils reçoivent des renseignements contradictoires, que les processus sont injustes et que l'ARC ne tient compte de leurs besoins et circonstances uniques. Cette croyance générale se traduit par une réticence à interagir avec un régime qui est considéré par une grande partie de la population comme étant systématiquement oppressif, ce qui réduit la probabilité que les gens reçoivent toutes les prestations, tous les crédits et toutes les déductions auxquels ils ont droit.

Durant mon mandat en tant qu'ombudsman des contribuables, c'est surtout dans le cadre d'activités de sensibilisation que j'ai approfondi mes connaissances sur les importantes répercussions de ces problèmes. Une analyse des plaintes reçues par mon bureau ne permet pas de comprendre

pleinement leur ampleur, étant donné qu'une petite partie de la population touchée dépose des plaintes à ce sujet.

J'ai continué de communiquer ces renseignements à l'ARC et à la ministre du Revenu national, et j'ai suggéré que l'ARC consulte directement les populations touchées afin de régler les problèmes soulevés.

Dans le but de fournir aux habitants de régions éloignées un service amélioré et adapté, l'ARC a mis en place trois centres de services du Nord ouverts toute l'année, soit à Yellowknife, à Iqaluit et à Whitehorse,⁶ en plus de proposer une simplification de l'exigence relative au coût des billets d'avion aller-retour les plus économiques pour la déduction pour les avantages relatifs aux voyages qui fait partie des déductions pour les habitants de régions éloignées.⁷



⁵ Le terme « Indien » est utilisé uniquement en raison de sa signification juridique, conformément à la Loi sur les Indiens, L.R.C. (1985), ch. I-5.

⁶ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Centres de services du Nord de l'ARC, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2019/02/centres-de-services-du-nord-de-larc.html>. Date de modification : 2019-02-13.

⁷ Gouvernement du Canada. Agence du revenu du Canada. Aider les résidents du Nord à demander plus facilement le montant des billets d'avion aller-retour les plus économiques, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2019/03/aider-les-residents-du-nord-a-demander-plus-facilement-le-montant-des-billets-davion-aller-retour-les-plus-economi.html>. Date de modification : 2019-03-18



« Tout le monde compte, et tout le monde a une histoire différente. »

– Sherra Profit, ombudsman des contribuables

MESURER NOTRE RENDEMENT



Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exige que le Bureau de l'ombudsman des contribuables rende compte chaque année des indicateurs de rendement établis. Les indicateurs de rendement permettent d'évaluer les mesures que nous avons prises pour régler les problèmes liés au service au sein de l'ARC et témoignent de la réussite à inspirer des changements positifs au sein de l'ARC.

Afin de mesurer notre incidence de façon plus précise, nous avons ajusté nos principales mesures de rendement depuis l'année dernière. Cette année, en plus de mesurer le pourcentage des recommandations formulées à la ministre du Revenu national auxquelles l'ARC donnera suite, nous avons commencé à mesurer le pourcentage des communications effectuées dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, ainsi que le pourcentage des dossiers d'examen de plainte qui ont été fermés dans un délai de 120 jours.

Nous avons introduit ces nouvelles mesures pour accroître la transparence et la responsabilisation concernant le traitement des dossiers dans mon bureau.

Indicateurs de rendement 2019-2020	Cible	Réel
Pourcentage des recommandations formulées par l'ombudsman à la ministre du Revenu national dans les rapports d'examen systémique qui seront traités par l'Agence du revenu du Canada	90 %	93 %
Pourcentage des communications initiales avec des plaignants dans les deux jours ouvrables suivant la réception de leur plainte	95 %	Pas en mesure de rendre compte (voir ci-dessous)
Pourcentage des dossiers de plaintes de particuliers ayant fait l'objet d'un examen qui ont été clos dans les 120 jours civils	80 %	69 %

Nous ne sommes pas en mesure de rendre compte du deuxième indicateur en raison d'un changement de processus. En 2018, l'équipe des plaintes et des examens a fait l'objet d'un examen du processus Lean. Par conséquent, nous avons éliminé une étape de notre processus de réception. Selon le processus précédent, un commis administratif devait créer un dossier papier pour chaque plainte reçue et communiquer avec le plaignant dans un délai de deux jours ouvrables pour accuser réception de sa plainte.

Conformément à notre nouveau processus, un agent d'arrivage communique avec le plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Au cours de cette période, l'agent d'arrivage effectue une analyse approfondie de la plainte et est

ouillé pour fournir des renseignements et des directives au plaignant, ce que l'agent administratif ne pouvait pas faire.

Ce changement dans le processus a permis d'augmenter notre niveau de service. La première interaction du plaignant est avec un agent qui connaît bien sa plainte et est prêt à lui répondre de façon éclairée. De plus, si la plainte doit être réacheminée, le transfert se fait plus rapidement.

Notre objectif est de respecter la norme de cinq jours ouvrables dans 95 % des cas. Cette année, nous avons respecté cette norme 97 % du temps.⁸

Pour la première fois cette année, nous visons à traiter les dossiers d'examen dans les 120 jours suivant le moment où la plainte fait l'objet d'un dossier d'examen (par exemple, après que

le plaignant fait savoir qu'il n'est pas satisfait de la réponse fournie dans le cadre du Programme des plaintes liées au service de l'ARC). Cette année, nous n'avons pas été en mesure d'atteindre notre objectif de clôture des dossiers d'examen dans un délai de 120 jours dans 80 % des cas. Ce résultat est en partie attribuable au fait qu'il s'agit d'un nouvel indicateur de rendement et s'explique en grande partie par l'arriéré de dossiers d'examen que nous avons au début du présent exercice. Grâce à des processus améliorés, aux ressources accrues affectées aux examens individuels et au travail acharné de mes agents d'examen, notre arriéré a considérablement diminué. À mesure que les agents d'examen ont fermé d'anciens dossiers reportés de l'année précédente, le pourcentage de dossiers clos après plus de 120 jours a augmenté.

⁸ Les plaintes reçues entre le 14 et le 31 mars 2020 ne sont pas incluses dans cette statistique. Pendant cette période, mon Bureau ne fournissait que des services essentiels en raison de la pandémie de la COVID-19. Toutes les plaintes nécessitant une attention urgente ont été traitées comme une Demande urgente (incluses dans cette statistique). Cependant, des dossiers pour d'autres plaintes ont été ouverts et traités au cours de l'exercice suivant.

Normes de service

Divers facteurs ont une incidence sur le temps nécessaire pour traiter un dossier et résoudre une plainte. Le délai dépend de la réception, en temps opportun, de renseignements complets et exacts du plaignant et de l'ARC, de la complexité et du nombre enjeux soulevées, du volume total de plaintes reçues par mon bureau et des ressources disponibles pour achever le traitement et l'examen des plaintes.

Une fois que le plaignant donne son consentement, mon bureau se fie à l'ARC pour fournir les renseignements que nous demandons afin de mener l'examen. Le tableau cidessous illustre les délais établis dans l'Accord sur les niveaux de service conclu entre le Bureau de liaison de l'ombudsman de l'ARC et mon bureau, ainsi que le pourcentage de cas où l'ARC a traité la demande dans les délais prescrits.

Type de demande	Norme de service	Pourcentage des demandes reçues conformément à la norme de service*
Demande de renseignements liée au contribuable	20 jours ouvrables**	68 %
Demande de renseignements non liée au contribuable	25 jours ouvrables**	38 %
Demande d'action urgente***	15 jours ouvrables	97 %
Demande d'action non urgente	15 jours ouvrables	75 %

* Ce tableau ne tient pas compte du fait qu'il arrive parfois où le BOC, à la demande de l'ARC, accorde une prolongation de la période.

** Cette norme de service a changé au cours de l'exercice avec le renouvellement de l'Accord sur les niveaux de service entre le Bureau de l'ombudsman des contribuables et le Bureau de liaison de l'Ombudsman de l'ARC. Entre le 1 avril et le 13 août 2019, la norme de service était de 15 jours ouvrables. Depuis le 14 août 2019, la norme de service est passée respectivement à 20 jours ouvrables pour les demandes liées aux contribuables et à 25 jours ouvrables pour les demandes qui ne sont pas liées à un contribuable.

*** Dans le cas d'une Demande d'action urgente, l'ARC doit communiquer avec le plaignant dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la demande. L'ARC est tenue de fournir au BOC la réponse complète à la Demande d'action urgente dans un délai de 15 jours ouvrables.

Réduction de notre impact environnemental

Pour appuyer les efforts déployés par le gouvernement du Canada en matière de développement durable, nous avons pris des mesures pour réduire notre impact sur l'environnement.

En décembre 2019, nous avons mis un terme à l'utilisation du papier dans nos dossiers des plaintes. En effet, nous ne préparons plus de dossiers papier pour les plaintes, et nous utilisons notre système électronique de gestion des plaintes pour stocker tous les renseignements de façon numérique. Notre formulaire de plainte est disponible en ligne, et la plupart des plaintes sont soumises par voie électronique et enregistrées directement dans notre système. Bien que nous continuions d'accepter les plaintes sur papier et d'offrir du soutien à ceux qui ne peuvent pas ou qui ne veulent pas soumettre leurs plaintes par voie électronique, nous constatons une diminution du nombre de plaintes soumises en format papier.

Répartition des dossiers de plaintes* par méthode de soumission :



67 %
En ligne



19 %
Courrier



13.5 %
Télécopieur



0.5 %
En personne
et par téléphone

La préparation à la transition vers un processus sans papier était une priorité dans la planification de notre récente réinstallation. Nous avons procédé à un nettoyage exhaustif du bureau, notamment à l'élimination des dossiers et des documents qui satisfaisaient aux conditions applicables et à la conversion des autres documents en format numérique.

Mon bureau dispose maintenant des capacités techniques nécessaires pour tenir des réunions sans papier. De plus, notre équipement de vidéoconférence nous permettra de communiquer virtuellement avec les autres, ce qui diminuera le besoin de voyager dans certains cas, nous fera gagner du temps et réduira notre impact environnemental.

* Les plaintes reçues entre le 14 et le 31 mars 2020 ne sont pas incluses dans cette statistique. Pendant cette période, mon Bureau ne fournissait que des services essentiels en raison de la pandémie de la COVID-19. Toutes les plaintes nécessitant une attention urgente ont été traitées comme une Demande urgente (incluses dans cette statistique). Cependant, des dossiers pour d'autres plaintes ont été ouverts et traités au cours de l'exercice suivant.

ASPECT FINANCIER

Bien que mon bureau exerce ses activités sans lien de dépendance avec l'ARC, le financement approuvé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour le fonctionnement du bureau fait partie de l'affectation de l'ARC. Par conséquent, le bureau est assujéti aux cadres législatifs, réglementaires et de politiques qui régissent l'ARC.

Sommaire des dépenses 2019–2020

Personnel (incluant les avantages sociaux des employés)	2 544 364,16
Transport et communications	62 606,96
Information	42 371,89
Services professionnels et spéciaux	159 447,78
Locations	478,80
Réparation et entretien	19 925,00
Services publics, matériaux et fournitures	12 881,51
Acquisition de machinerie et matériel	19 104,50
Locaux de biens immobiliers	183 473,81
Sous-total	3 044 654,41

Dépenses de services internes*

Technologie de l'information	622 360,15
Publication	137 518,91
Total	3 804 533,47

Transaction entre parties liées**

Finance	53 070,00
---------	-----------

* Les dépenses liées aux services internes sont liées au soutien du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) de l'ARC. Cela permet au BOC d'accroître son efficacité en tirant parti de l'expertise de l'ARC dans ces domaines et d'assurer le respect des politiques et procédures nécessaires. Au 1er avril 2019, les dépenses de services internes sont déclarées en pourcentage des dépenses totales de l'ARC pour ces services. Ceci est conforme au nouveau guide du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur l'enregistrement et la déclaration des dépenses de services internes.

** Le montant indiqué dans la transaction entre parties liées représente le financement qui a été transféré par le BOC à l'ARC pour des services d'entreprise rendus par l'ARC dans le domaine des services consultatifs en gestion financière.

Divulgaration proactive

Pour se conformer aux exigences des politiques de gestion financière du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de l'ARC, l'ombudsman des contribuables doit publier ses frais de déplacement et d'accueil. Il doit également divulguer les contrats d'une valeur de plus de 10 000 \$ conclus par mon bureau.

Pour obtenir de l'information sur nos divulgations proactives, cliquez sur les liens « Rapports des frais de voyage », « Rapports des frais d'accueil » ou « Rapports de divulgation de contrats » sur notre page Web « Transparence », puis effectuez une recherche pour « Ombudsman des contribuables ».

RÉFLEXIONS DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Perturbation du statu quo – égalité, équité et justice

L'égalité pour tous est seulement juste pour certains.



Je ferais preuve de négligence si je ne profitais pas de l'occasion pour vous faire part, dans le présent rapport annuel, mon dernier pour le Bureau de l'ombudsman des contribuables. Les notions de justice et d'équité sont extrêmement importantes. Les deux sont à la base de mon travail en tant qu'ombudsman des contribuables. Lorsqu'elle est entièrement réalisée, l'équité est la base sur laquelle l'ARC peut mettre fin au statu quo et élaborer des modèles de prestation de services transformateurs.

L'égalité est une hypothèse selon laquelle tout le monde profitera du même soutien ou sera traité de la même façon. Bien que cette approche puisse permettre d'atteindre l'équité procédurale, substantiellement, elle marginalise nos populations vulnérables, car elle ne permet pas de tenir compte des circonstances individuelles.

En revanche, l'équité et la justice sont axées sur l'équité substantielle, où les résultats et la prise en compte des besoins individuels sont à l'avant-plan des modèles de prestation de services et de prise de décisions.

Nous entendons souvent les gens dire qu'ils veulent être traités comme tout le monde, mais ce qu'ils veulent vraiment, c'est profiter d'un accès égal aux services.

J'ai vu l'importance de faire la distinction entre l'égalité et l'équité lors de la recherche de la justice.

Lorsque nous formulons des recommandations à l'ARC et à la ministre du Revenu national, nous tenons compte des besoins individuels. Nous cherchons des moyens pour l'ARC de supprimer les obstacles systémiques inutiles et, par conséquent, d'accroître l'équité pour tous.

L'ARC doit changer son approche et mettre l'accent sur l'équité plutôt que sur l'égalité. Cela est particulièrement important lorsque l'on tient compte que l'ARC est responsable d'administrer plus de 131 services de prestations en plus de la perception des revenus.

Égalité, Équité et Justice⁹



⁹ Image adaptée d'une image adaptée par la Connecticut Coalition for Justice in Education Funding à partir d'une image adaptée par l'Office of Equity and Human Rights, ville de Portland (Oregon).

Triangle de l'équité¹⁰



Indépendance des travaux de l'ombudsman

L'indépendance et l'objectivité sont des éléments essentiels du travail de l'ombudsman. Comme il en est le cas pour certains des autres ombudsmans fédéraux, le poste d'ombudsman des contribuables a été établi, par décret en Conseil, pour agir à titre de conseiller spécial de la ministre du Revenu national. Par contre, cela empêche l'ombudsman d'exercer pleinement une indépendance. Cette structure comporte un élément inhérent de conflit d'intérêts puisque l'ombudsman relève du ministre en tête du ministère ou l'agence que l'ombudsman est chargé de superviser. Un ministre a un intérêt particulier à veiller à ce que son ministère ou agence soit perçu comme étant efficace et adéquat. De plus, certains pouvoirs en matière de ressources financières et humaines sont délégués (dans ce cas) du commissaire de l'ARC à l'ombudsman, et les avocats qui offrent des services juridiques au BOC sont les mêmes avocats du ministère de la Justice qui fournissent des conseils et des opinions à l'ARC. Le niveau d'indépendance accordé à un ombudsman dépend donc de la personne qui occupe certains rôles, comme le ministre, le sous-ministre ou le

commissaire. En d'autres mots, le niveau d'indépendance accordé à l'ombudsman varie d'une personne à l'autre. Cela ne devrait jamais être le cas.

Au Canada, les ombudsmans provinciaux relèvent directement des législatures provinciales et, par conséquent, leur indépendance est protégée. Depuis quelque temps, il y a un mouvement au sein des ombudsmans fédéraux pour demander de prendre en considération d'autres systèmes qui permettraient de mieux appuyer leur travail.¹¹ Un seul bureau des ombudsmans fédéraux, qui relève du Parlement, est une des options qui permettraient non seulement d'offrir des garanties d'une indépendance accrue, mais qui assureraient aussi une plus grande efficacité des processus et de l'effectif. Les divers ombudsmans sous l'égide du gouvernement fédéral pourraient partager le personnel, l'expertise, les services organisationnels, etc., faisant ainsi une meilleure utilisation du financement limité que reçoivent les bureaux individuels. Ce partage de ressources pourrait également permettre l'ouverture de bureaux régionaux dans l'ensemble du Canada, améliorant grandement l'accès au service.

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables, par lui-même et tel qu'il est actuellement financé, ne pourrait pas doter des bureaux partout au pays. Par exemple, aux États-Unis, le défenseur des contribuables a au moins un bureau dans chaque État. Un seul bureau des ombudsmans fédéraux doit également assurer la responsabilisation dans les secteurs qui ne sont pas actuellement couverts par un ombudsman. (Au niveau fédéral, il y a actuellement un ombudsman pour les anciens combattants, le ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, ainsi que pour l'approvisionnement, les victimes d'actes criminels, les établissements correctionnels, la responsabilité des entreprises et les contribuables.)

Les demandes d'un ombudsman fédéral remontent de loin. Le Comité du concept de l'ombudsman, établi en 1975 sous la direction de l'ancien premier ministre Pierre Elliott Trudeau et composé de sous-ministres et de hauts fonctionnaires, a recommandé l'adoption d'un ombudsman pour le gouvernement fédéral. Des dispositions législatives ont été rédigées à ce moment-là pour créer le poste, mais elles n'ont pas été

¹⁰ Image adaptée d'une image de l'ombudsman de la Saskatchewan – créée à partir du concept du triangle de satisfaction dans le livre suivant : Moore, Christopher, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 3^e éd., San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 2003.

¹¹ Exemples : Rapport du bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes présenté au ministre de la Défense nationale, « Plaidoyer en faveur d'un Bureau d'Ombudsman permanent et indépendant : La communauté de la défense ne mérite rien de moins » mars 2017, en ligne : <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-plaidoyer-en-faveur-d-un-bureau-d-ombudsman-permanent-et-independant/bureau-permanent-et-independant-rapport.page>. L'ancien ombudsman des vétérans a fait une demande publique d'examen de son mandat. Murray Brewster, « Vets watchdog troubled by 'lack of trust' in his office, asks for mandate review » CBC News Politics, 27 août 2017, en ligne: <https://www.cbc.ca/news/politics/veterans-ombudsman-independence-1.5172570>.

adoptées.¹² Le concept d'un ombudsman fédéral a également été inclus dans la plateforme de réélection de la première ministre Kim Campbell en 1993,¹³ mais ce concept ne s'est pas concrétisé puisqu'elle n'a pas été réélue. Je crois qu'il est temps d'envisager des options pour améliorer l'indépendance et la portée des secteurs couverts par les ombudsmans fédéraux. Le travail des ombudsmans est essentiel pour tenir les gouvernements responsables du traitement des citoyens. À mon avis, les citoyens ne réalisent pas à quel point l'institution de l'ombudsman est menacée et vulnérable en raison de la structure actuelle utilisée en général à l'échelle fédérale.

Le besoin continu d'un financement permanent

En juillet 2018, j'ai présenté une analyse de rentabilisation en vue d'augmenter le financement permanent du budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Dans ma demande, j'ai fait valoir le besoin d'accroître d'une façon permanente le financement de base du bureau, afin de permettre à dix autres employés à temps plein d'être embauchés au cours de 2018–2019 et pendant les deux années subséquentes. Le financement supplémentaire permettrait également de doter des postes de façon permanente.

Ces fonds supplémentaires auraient permis à mon bureau d'embaucher le bon nombre d'employés requis pour gérer nos charges de travail dans l'ensemble des équipes, ainsi que de relever notre niveau de financement à un niveau semblable à celui d'autres bureaux de l'ombudsman fédéraux.

Nous sommes un bureau autonome qui effectue des examens individuels et systémiques, qui a des fonctions d'entreprise et de communications, sans lien de dépendance avec l'ARC, et qui a un budget opérationnel qui n'a pas beaucoup changé depuis notre création. Voilà pourquoi il est impossible de doter les 34 postes (équivalents temps pleins) originaux et de maintenir un niveau élevé de service sans exercer des pressions additionnelles sur la charge de travail des employés.

Notre incapacité à offrir un emploi permanent a donné lieu à des taux de roulement élevés, car les employés cherchent à obtenir un emploi plus sécuritaire. En raison de ce roulement fréquent, il est de plus en plus difficile pour nous de réaliser toutes nos fonctions.

En réponse à ma demande de financement, la ministre du Revenu national a accordé au BOC un montant partiel de financement temporaire pour les exercices de 2018–2019, de 2019–2020 et de 2020–2021. Je crois qu'il serait nécessaire de réexaminer le budget du BOC et d'augmenter son financement pour préserver et promouvoir une bonne gouvernance et la protection des droits des contribuables.



¹² Loi sur l'ombudsman, projet de loi C-43. La première lecture a eu lieu le 5 avril 1978 pendant la 3^e session du Parlement.

¹³ Peggy Curran, « Campbell Puts Flesh on Political Platform The Ottawa Citizen » The Ottawa Citizen, 20 avril 1993.

CONTACTEZ-NOUS



Au Canada et aux États-Unis, communiquez avec nous sans frais par téléphone au 1-866-586-3839 ou par télécopieur au 1-866-586-3855.

Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous pouvez communiquer avec nous à frais virés par téléphone au 1-613-946-2310 ou par télécopieur au 1-613-941-6319.

HEURES D'OUVERTURE

Nos heures de bureau sont de 8 h 15 à 16 h 30, heure normale de l'Est (HNE), du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Bureau de l'ombudsman des contribuables
Bureau 1000-171, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1P 5H7
Canada

SUIVEZ-NOUS

Pour vous tenir au courant de nos activités :



Suivez-nous sur Twitter : [@BOC_Canada](https://twitter.com/BOC_Canada)



Inscrivez-vous à notre liste d'envois électroniques : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/nouvelles/liste-envois-electroniques.html>



Ajoutez notre fil RSS à votre lecteur de nouvelles : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/nouvelles/fil-rss.html>



Aimez notre page Facebook : [Ombudsman des contribuables](https://www.facebook.com/Ombudsman-des-contribuables)

VISITEZ NOTRE SITE WEB :



[canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html](https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html)

Écrivez-nous ou fixez un rendez-vous en personne.