

# Ombudsman

des contribuables

Rapport annuel 2012-2013



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada 

**Bureau de l'ombudsman des contribuables**

50, rue O'Connor, bureau 724

Ottawa (Ontario) K1P 6L2

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

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

© Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2013

N° de cat. : Rv6-2013F-PDF

ISSN: 1928-8719

Cette publication est également offerte en format électronique à [www.oto-boc.gc.ca](http://www.oto-boc.gc.ca).

# CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

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

*\* Droits en matière de service confirmés par l'ombudsman des contribuables*

Le 21 août 2013

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

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter, aux fins du dépôt devant chaque chambre du Parlement, le cinquième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables. Le présent rapport donne un aperçu des activités et des opérations de mon Bureau, du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013. Il met en lumière nos réalisations dans nos efforts visant à nous assurer que les contribuables reçoivent le service professionnel et le traitement équitable auxquels ils ont droit de l'Agence du revenu du Canada.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Paul Dubé', is written over a large, faint, light-colored watermark of the signature.

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

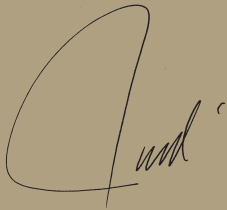
Le 21 août 2013

Mme Fauzia Lalani, ing.  
Présidente, Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada  
555, avenue MacKenzie, 7<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous présenter le cinquième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables. Le présent rapport donne un aperçu de nos activités et de nos opérations du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013. Je suis convaincu que les renseignements contenus dans le présent document vous aideront dans le cadre de votre responsabilité qui est de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence du revenu du Canada.

Veillez agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

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

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

## Message de l'ombudsman

---



### Cinq ans à innover pour les Canadiens

J'ai été nommé ombudsman des contribuables en 2008 et je dois avouer que, tandis que j'écris ce message en 2013, je suis étonné de voir la vitesse avec laquelle les cinq dernières années sont passées. Je me rappelle avec beaucoup de fierté ce que mon équipe et moi avons accompli pendant cette période. Certains ont fait preuve de scepticisme lorsque mon poste a été créé, mais je crois que les répercussions de mon Bureau ont grandement dépassé les attentes initiales.

En cinq très courtes années, mon équipe et moi avons bâti une nouvelle organisation à partir de rien et établi un bilan respectable en apportant des changements positifs à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

En plus de répondre à des milliers de demandes de renseignements, de demandes d'aide et de plaintes de contribuables, nous avons mené des enquêtes sur plusieurs des enjeux systémiques liés au service et à l'équité auxquels les contribuables sont confrontés lorsqu'ils ont affaire à l'ARC. Ces enquêtes ont donné lieu à un document d'observation, à six rapports spéciaux et à 24 recommandations pour des mesures correctives. À ce jour, toutes mes recommandations aux différents ministres du Revenu national ont été acceptées et sont à diverses étapes de mise en œuvre par l'ARC. Si les Canadiens reçoivent désormais des explications écrites adéquates des décisions prises par la Direction générale des appels de l'ARC, s'il y a de meilleurs renseignements sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants qui sont plus faciles à obtenir, si les contribuables sont mieux informés des conséquences fiscales du compte d'épargne libre d'impôt, si l'ARC effectue moins de mauvaises attributions des

---

paiements des contribuables, si les étudiants qui étudient à l'étranger reçoivent une détermination plus juste de leur demande de crédit d'impôt pour frais de scolarité, et si l'ARC réduit le nombre de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels qu'elle reçoit et traite de façon plus efficace les demandes qu'elle reçoit, ces améliorations sont grandement attribuables au travail de mon Bureau.

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) est le dernier recours pour les plaintes des contribuables sur le traitement ou le service qu'ils reçoivent de l'ARC. Nous intervenons habituellement lorsque le processus de règlement des plaintes liées au service de l'ARC a été épuisé. Il est important de se rappeler que nous agissons sans lien de dépendance et que nous ne faisons pas partie de l'ARC. Nous ne sommes pas uniquement préoccupés par les « enjeux liés au service » comme l'impolitesse, l'accessibilité à l'information et la ponctualité des communications. La Charte des droits du contribuable donne aux contribuables le droit d'être traités de façon équitable par l'ARC et je remplis mon mandat en tant qu'ombudsman des contribuables en faisant respecter le droit au traitement équitable. La promotion de l'équité envers les contribuables est donc au cœur de notre mission au BOC.

L'ARC interagit avec plus de Canadiens que tout autre organisme ou ministère gouvernemental au Canada et elle prend des milliers de décisions tous les jours qui ont une incidence sur les droits et les intérêts des contribuables et des bénéficiaires de prestations. La responsabilité de l'ARC dans le cadre de l'administration du régime fiscal du Canada comprend le pouvoir de

prendre des décisions sur tous les aspects des obligations d'un contribuable en matière d'impôt, de prestations et d'emploi. Avec le pouvoir de prendre des décisions vient la responsabilité de prendre des décisions de façon équitable et transparente. C'est donc dans le contexte de l'équité que nous examinons toutes les plaintes des contribuables et tous les enjeux systémiques. Les contribuables au Canada ont le droit d'être traités de façon équitable par l'ARC et mon équipe et moi continuerons de travailler assidûment afin de promouvoir et de faire respecter ce droit.

Bien que mon Bureau ait été créé en vue d'améliorer la responsabilisation de l'ARC, nous devons également être responsables. Nous avons produit un rapport provisoire sur nos activités dans l'année qui a suivi le début de celles-ci et il s'agit de notre cinquième rapport annuel. Les résultats obtenus par mon Bureau sont grandement attribuables aux membres, passés et présents, d'une équipe dévouée avec laquelle j'ai eu la chance de travailler. Nous sommes les pionniers de ce projet et jour après jour, la direction et le personnel du BOC doivent faire preuve d'innovation et de débrouillardise à mesure que nous ouvrons de nouvelles voies. Je suis reconnaissant de leur volonté constante de trouver des solutions.

---

[Traduction] « L'équité, dans le contexte des fonctions et des obligations des fonctionnaires, représente beaucoup plus qu'une audience équitable ou la prestation d'un service. Elle représente la prestation de renseignements qui sont faciles à trouver, qui sont accessibles et faciles à comprendre. Elle porte sur le traitement digne et respectueux du public et la prestation d'un service ouvert, responsable et opportun. Enfin et surtout, elle concerne la prestation d'explications bien réfléchies au public sur les mesures prises par les fonctionnaires. »

- **Fiona Crean, ombudsman de la Ville de Toronto**

Je souhaite remercier les nombreux contribuables, fiscalistes et associations représentatives qui portent des questions à notre attention et nous fournissent des connaissances et des aperçus utiles. Je tiens à remercier particulièrement les membres de mon comité consultatif qui donnent si généreusement de leur temps, leur énergie et leurs observations. La contribution des intervenants externes est essentielle à l'établissement de nos objectifs et à l'exécution de notre travail. J'espère que ces contributions continueront d'augmenter au fur et à mesure que plus en plus de personnes viennent à comprendre le travail que nous faisons et apprécier notre capacité à avoir une incidence encore plus positive.

Je souhaite aussi remercier mes nombreux collègues ombudsmans au pays et dans le monde qui m'ont beaucoup appris. Par exemple, des consultations avec le Taxpayer Advocate des États-Unis et le Inspector-General of Taxation de l'Australie ont été particulièrement utiles.

Grâce au leadership visionnaire, ces bureaux bien établis<sup>1</sup> ont eu beaucoup de succès dans la promotion de l'équité et la correction de la prévarication dans leurs systèmes d'administration fiscale respectifs. L'apprentissage de leurs pratiques exemplaires m'a donné un aperçu utile et d'autres outils en vue de maximiser l'efficacité de mon Bureau.

### Perspectives de l'avenir

Lorsque je pense à ce qui reste de mon mandat, je vois beaucoup de défis à relever dans l'avenir. Les contribuables demandent de plus en plus de rapidité et de commodité dans leurs communications avec les organismes gouvernementaux. Réalisant que mon Bureau ne fait pas exception, nous avons répondu à ces attentes en lançant un formulaire de plainte en ligne et en

---

<sup>1</sup> Bien que l'ombudsman des contribuables, le Taxpayer Advocate et le Inspector-General of Taxation aient chacun un mandat distinct, les trois fonctionnaires ont des rôles semblables. Ce sont des scrutateurs de leur administration fiscale respective qui sont chargés d'évaluer si ces administrations traitent bien les contribuables, si elles répondent à leurs besoins et si elles respectent leurs droits.



---

révisant nos politiques et nos procédures afin de les rendre plus attentives aux besoins des intervenants. Nous continuerons de chercher des moyens d'améliorer notre service aux contribuables en élaborant et en mesurant des normes de service, ainsi qu'en améliorant la transparence de nos activités en rendant nos procédures d'enquête accessibles sur notre site Web.

### Défis liés à l'information

Malgré les efforts considérables consacrés à la sensibilisation au cours des cinq dernières années, nous avons encore du travail à faire pour améliorer la sensibilisation à mon rôle et améliorer la compréhension de mon mandat. Les droits ne servent pas à grand-chose à ceux qui ne les connaissent pas. Selon ce que j'ai observé, les Canadiens ne sont toujours pas assez au courant de leurs droits en tant que contribuables et nous avons encore du travail à accomplir pour les sensibiliser au travail du BOC et augmenter leur confiance en celui-ci. Nos efforts de sensibilisation sont permanents et notre stratégie de communication continue d'évoluer. Nous prévoyons actuellement établir une présence dans les médias sociaux et améliorer la communication avec les intervenants au moyen de webinaires et d'autres médias électroniques. Les efforts de sensibilisation visant à informer la direction et le personnel de l'ARC du rôle de mon Bureau et à les sensibiliser à celui-ci demeureront aussi une haute priorité.

À titre d'ombudsman, mon rôle est neutre. Je ne suis ni un défenseur des contribuables, ni un défenseur de l'ARC. Cependant, malgré le fait que mon Bureau agit sans lien de dépendance avec l'ARC, de nombreux Canadiens pensent, à tort, que nous faisons partie de l'ARC. En revanche, l'ARC nous considère comme quelqu'un de l'extérieur, mais considère souvent, à tort, que nous défendons les plaignants. Nous

continuerons de sensibiliser les intervenants à notre rôle et aux avantages possibles pour tous ceux qui sont concernés.

### Défis liés à la confiance

Les contribuables et les professionnels de l'impôt nous disent qu'ils veulent deux choses, en plus du traitement équitable et du service professionnel, lorsqu'ils ont affaire à l'ARC : la certitude et la finalité. Les Canadiens veulent avoir l'assurance que, s'ils agissent de bonne foi, conformément aux renseignements, aux conseils et aux décisions fournis par l'ARC, ils ne seront pas confrontés à une surprise désagréable sous forme d'une nouvelle cotisation ou d'une modification de la position de l'ARC à une date ultérieure. Nous avons entendu beaucoup d'anecdotes au sujet de telles situations et d'autres allégations de traitement inéquitable par l'ARC de contribuables et de professionnels de l'impôt qui ne voulaient pas déposer une plainte officielle auprès de notre Bureau. Toutefois, nous pouvons seulement intervenir dans un cas individuel et déterminer si l'ARC a satisfait ses obligations en vertu de la Charte des droits du contribuable si nous recevons une plainte sur laquelle enquêter.

Les Canadiens dépendent de l'ARC pour obtenir les renseignements et les services nécessaires pour remplir leurs obligations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Il est impératif qu'ils puissent avoir des renseignements clairs, complets et exacts de l'ARC en temps opportun. Il est également impératif que les pouvoirs considérables de l'ARC ne soient pas utilisés de façon arbitraire. Afin que la Charte des droits du contribuable soit pertinente et efficace, les Canadiens doivent avoir l'assurance que ses mesures de protection sont significatives et qu'ils en tirent profit. Autrement dit, l'ARC doit non seulement respecter et observer la Charte des droits du contribuable, elle doit le démontrer.

Cette question a également une incidence sur l'élément central de l'ARC. La façon dont les administrateurs de l'impôt exercent leurs fonctions et leurs pouvoirs considérables a d'importantes répercussions sur leur capacité de percevoir les recettes efficacement. Si les citoyens considèrent que les mesures ou les processus d'une administration fiscale manquent d'équité, ils peuvent contester la légitimité de ces mesures ou processus ou même se retirer entièrement du régime fiscal. Le résultat est que l'administration fiscale doit traiter plus d'appels et d'oppositions, plaider plus de différends, et attribuer plus de ressources à la détection et à la dissuasion de l'inobservation.

Étant donné que le régime d'autocotisation du Canada est fondé sur l'observation volontaire, l'ARC doit établir et maintenir sa légitimité avec tous les Canadiens qu'elle sert. Plus l'ARC est vue comme transparente,

ouverte à la rétroaction constructive et réceptive aux recommandations possibles pour des changements positifs, plus les contribuables auront confiance en son administration du régime fiscal. Une plus grande confiance signifiera moins de différends et des coûts de fonctionnement plus faibles.

À l'avenir, nous continuerons de nous efforcer d'instiller une culture du service à l'ARC et d'améliorer sa responsabilisation envers les contribuables, non seulement parce que les contribuables le méritent, mais aussi parce que c'est dans le meilleur intérêt de tous les intervenants, y compris de l'ARC.

# TABLE DES MATIÈRES

---

- À PROPOS DE NOUS .....2**
- PROCÉDURES D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES .....5**
  - Sommaires de cas .....9
- ENQUÊTES SYSTÉMIQUES ..... 11**
  - Rapports spéciaux publiés ..... 13
  - Autres enquêtes ..... 16
- RECOMMANDATIONS FAITES JUSQU'À PRÉSENT ..... 19**
- INFORMER LES CANADIENS..... 21**
- EN COULISSE ..... 23**
- COMMENT NOUS JOINDRE ..... 24**

# À PROPOS DE NOUS

---

L'ombudsman des contribuables est un agent indépendant nommé par le gouvernement fédéral. Le poste a été créé en vue d'appuyer les priorités des institutions démocratiques, d'accroître la transparence et de veiller au traitement équitable de tous les Canadiens.

## Notre vision

Dans chaque interaction, l'Agence du revenu du Canada (ARC) offre aux contribuables un traitement équitable et un service professionnel.

## Notre mission

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

## Nos valeurs

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

## Ce que nous faisons

L'ombudsman des contribuables s'assure que l'ARC est juste et transparente dans ses processus administratifs. Tous les intervenants, que ce soit les contribuables, les professionnels de l'impôt et l'ARC, profitent du travail du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC). Nous travaillons avec les contribuables, leurs représentants et l'ARC pour régler non seulement des plaintes individuelles, mais aussi des problèmes qui sont de nature systémique. Nous aidons les contribuables afin que leurs problèmes aient l'attention qu'ils méritent et notre intervention entraîne souvent des résultats positifs qu'ils n'auraient pas pu obtenir par eux mêmes. De plus, nous réduisons souvent les tensions entre les contribuables et l'ARC, nous confirmons le travail des employés de l'ARC et nous proposons des recommandations pour améliorer les politiques et les procédures de l'ARC.

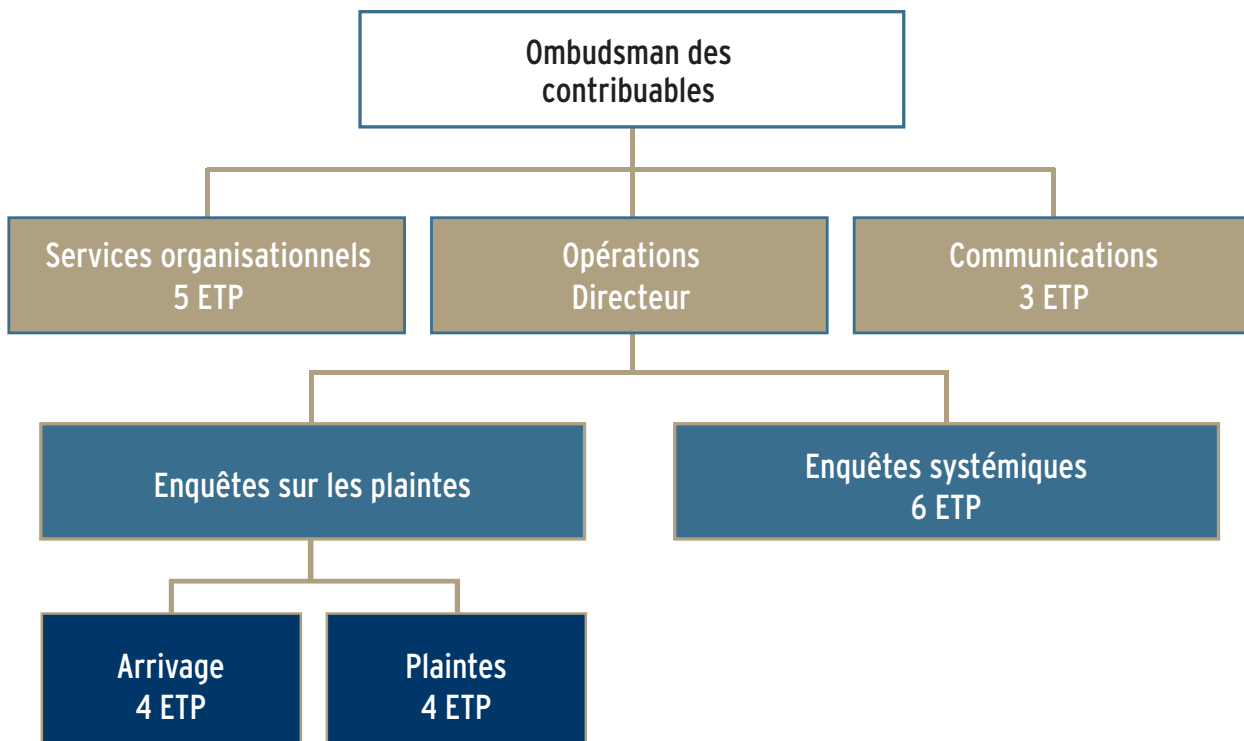
Le BOC est un bureau de dernier recours. Cela signifie que, d'habitude, l'ombudsman n'examinera une demande que si le demandeur a épuisé les recours internes de l'ARC. Exceptionnellement, l'ombudsman peut mener une enquête sur les plaintes avant que les autres recours soient épuisés s'il détermine que les circonstances l'exigent, notamment si :

- a) la plainte soulève des problèmes d'ordre systémique;
- b) l'obligation d'épuiser au préalable tous les recours pour obtenir réparation cause un préjudice indu au contribuable;
- c) l'épuisement des recours pour obtenir réparation ne donnera pas les résultats escomptés dans un délai que l'ombudsman juge raisonnable.

## Comment nous le faisons

Les activités du BOC sont effectuées par trois unités travaillant à l'unisson : Opérations (Arrivage, Enquêtes sur les plaintes, et Enquêtes systémiques), l'Unité des communications et l'Unité des services d'entreprise. Le bureau employait un personnel de 26 équivalents temps plein (ETP) au cours de cette période de déclaration.

## Structure organisationnelle du Bureau de l'ombudsman des contribuables



---

## Unité des opérations

L'Unité des opérations est divisée en trois équipes.

L'Équipe d'arrivage est le premier point de contact pour les contribuables et elle les aide en prenant les mesures suivantes :

- les informer de leurs droits et les sensibiliser au processus de règlement des plaintes;
- répondre à leurs questions et à leurs demandes de renseignements et fournir une orientation;
- les aider à accéder aux mécanismes de recours à l'ARC ou dans d'autres ministères, au besoin.

L'Équipe d'enquête sur les plaintes s'efforce de régler les plaintes des contribuables liées au service ou l'équité. Elle accomplit cela en faisant ce qui suit :

- obtenir les deux versions de l'histoire et mener une enquête indépendante et impartiale des plaintes reçues;
- évaluer le service et le traitement offerts au plaignant par l'ARC selon les preuves;
- demander à l'ARC de prendre des mesures précises pour régler la question du contribuable, lorsque cela est approprié;
- aviser les parties du résultat.

L'Équipe des enquêtes systémiques examine les enjeux qui peuvent avoir des incidences négatives sur plusieurs contribuables. Elle fait ce qui suit :

- cerner les enjeux systémiques liés au service ou à l'équité;
- recueillir des renseignements des plaignants, de l'ARC et d'autres intervenants;
- faire l'analyse des enjeux et effectuer de la recherche sur ceux-ci;
- rassembler les conclusions et préparer des recommandations.

## Unité des communications

L'Unité des communications planifie et coordonne nos efforts visant à informer les intervenants de leur droits ainsi que notre rôle et nos activités. Elle fait ce qui suit :

- fournir des conseils stratégiques sur les affaires publiques et la participation des intervenants;
- répondre aux demandes de renseignements des médias;
- planifier et coordonner les activités de communication et de sensibilisation;
- gérer le site Web de l'ombudsman des contribuables et établir une présence dans les médias sociaux;
- produire un bulletin d'information, des articles aux fins de publication et d'autres produits de communication.

## Unité des services organisationnels

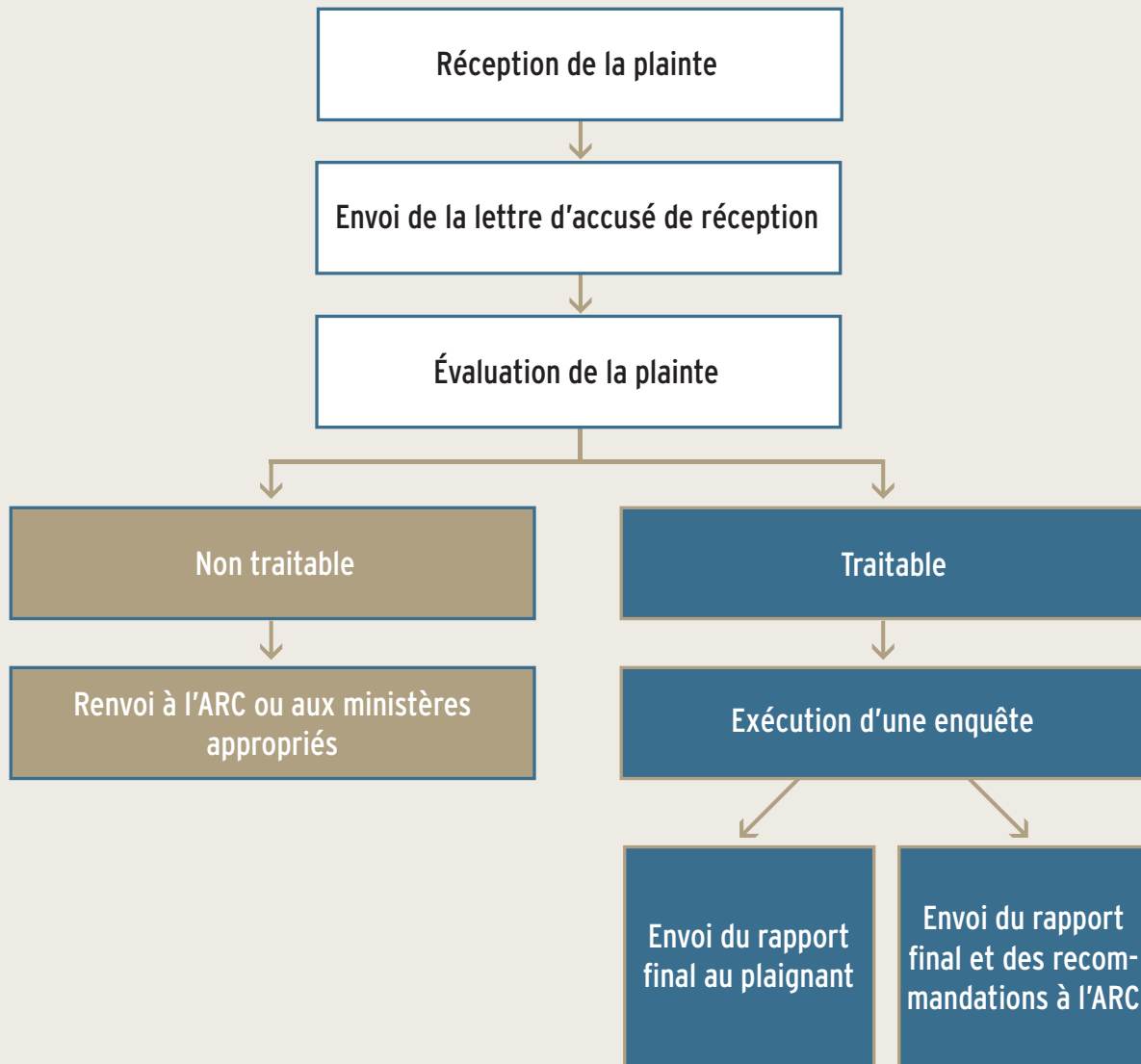
L'Unité des services organisationnels assure l'efficacité et la responsabilisation de l'organisation. Elle fait ce qui suit :

- fournir des conseils et des services organisationnels intégrés;
- être responsable de la réalisation des exigences prévues par la loi, comme les demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- effectuer la planification organisationnelle, l'assurance de la qualité, la gestion financière, la gestion des ressources humaines, et la gestion de l'information;
- coordonner les services de passation de marchés et de technologie de l'information;
- élaborer et mettre à jour des documents de l'organisation.

# PROCÉDURES D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES

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

Voici comment fonctionne notre processus :



Nous recevons des plaintes par la poste, par télécopieur et en personne et, depuis mars 2013, à l'aide d'un formulaire électronique de plainte en ligne. Nous évaluons les plaintes afin de déterminer si elles sont traitables par notre Bureau. Certaines plaintes ne sont pas liées à des questions d'équité ou de service et sont donc non traitables. Nous renvoyons ces plaintes au ministère ou à l'organisme qui est le mieux placé pour les aider.

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

Lorsque nous recevons une plainte qui est admissible, nous l'attribuons à notre Équipe des enquêtes sur les plaintes aux fins d'examen. Une fois que nous avons l'autorisation écrite du plaignant pour accéder leur dossier à l'ARC, nous menons une enquête approfondie dans le cadre de laquelle nous demandons des commentaires du plaignant et de l'ARC afin d'élargir et de préciser le plus possible notre compréhension de la plainte. Nos enquêteurs communiqueront avec le plaignant pour l'informer de nos processus et lui donner des mises à jour périodiques<sup>2</sup>. Une fois qu'une enquête est terminée, nous communiquerons les conclusions au contribuable et à l'ARC. S'il est conclu que la plainte est bien fondée, nous pouvons proposer des mesures constructives à l'ARC à l'aide de recommandations administratives.

<sup>2</sup> Notre norme de service pour les mises à jour est tous les 15 jours.

Sommaire des dossiers		
Dossiers ouverts	2012-2013	2011-2012
Dossiers reportés de l'exercice précédent	110	107
Dossiers ouverts	990	835
Dossiers ouverts de nouveau	41	35
<b>Total</b>	<b>1 141</b>	<b>977</b>
Dossiers fermés		
Dossiers ne relevant pas du mandat (fermés après un examen préliminaire)	358	250
Règlement rapide	525	427
Enquêtes terminées	191	163
<b>Total</b>	<b>1 074</b>	<b>840</b>

### Suivi des enjeux

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

Enjeux par dossier	
Complexité des dossiers	Nombre de dossiers
Nombre de dossiers comportant de 1 à 3 enjeux	164
Nombre de dossiers comportant 4 à 5 enjeux	15
Nombre de dossiers comportant 6 enjeux ou plus	12
<b>Nombre moyen d'enjeux par dossier</b>	<b>2,2</b>



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

Enjeux par droit de service				
Droit du contribuable	Enquêtes			
	Avec mérite	Sans mérite	Abandonné	Total
D'être traité de façon professionnelle et courtoise	29	60	14	103
D'être traité de façon équitable	59	52	9	120
À des renseignements complets, exacts, et clairs	33	74	9	116
À des renseignements opportuns	5	20	0	25
De déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication des constatations	5	4	0	9
D'avoir les coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales pris en compte	0	2	2	4
De s'attendre à ce que l'ARC rende compte	9	21	3	33
D'être représenté par la personne de votre choix	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>234</b>	<b>37</b>	<b>411</b>

Le BOC reçoit des demandes de renseignements, des plaintes et des demandes d'aide de la part des contribuables à l'échelle du Canada. La carte ci-dessous indique le nombre de dossiers reçus par notre Bureau et leur province ou territoire d'origine.



2012-2013 Charge de travail : 918 au Canada, 21 à l'extérieur du Canada, et 51 adresses inconnues.

## Sommaires de cas

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

### **Soutien du droit d'un contribuable à obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns**

M. X a communiqué avec notre bureau parce qu'il était contrarié par son incapacité à obtenir des renseignements clairs et exacts de l'ARC sur ses obligations fiscales. Il a prétendu avoir reçu des renseignements contradictoires sur la façon de demander un paiement forfaitaire du Régime de pensions du Canada. Une nouvelle cotisation d'impôt sur le revenu des particuliers pour 2009 à l'égard de M. X a été établie quatre fois et il a soutenu qu'il ne pouvait pas obtenir des renseignements clairs de l'ARC concernant le calcul des montants établis pour les nouvelles cotisations, malgré plusieurs demandes à cet effet, ni la somme d'argent qu'il devait payer par la suite. M. X a déposé une plainte auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC, mais n'a pas été satisfait du résultat. Il estimait qu'à la fin du processus, il n'avait toujours pas reçu suffisamment de renseignements de la part de l'ARC. Lorsque M. X nous a approchés, nous avons facilité la fourniture de renseignements de l'ARC. Dans une demande de règlement, nous avons recommandé que l'ARC communique avec le contribuable afin de répondre à ses questions, y compris le solde impayé actuel de son compte d'impôt. Nous avons également suggéré à l'ARC de fournir à M. X des renseignements sur le Programme des allègements pour les contribuables de l'ARC dans le cadre duquel il pourrait demander l'annulation des pénalités et des intérêts. À la suite de notre intervention, M. X a rapidement reçu

les renseignements dont il avait besoin pour régler ses affaires fiscales et demander un allègement des pénalités et des intérêts.

### **Règlement des difficultés financières**

M. Y a communiqué avec notre Bureau pour déclarer qu'il éprouvait des difficultés financières et demander de l'aide. En août 2012, il a produit des déclarations de revenus modifiées à l'ARC pour les six années précédentes et s'attendait à recevoir un remboursement substantiel. En novembre 2012, il n'avait toujours pas reçu son remboursement. Lorsqu'il a communiqué avec l'ARC pour en connaître la raison, il était avisé qu'il devait présenter à nouveau ses documents et que leur traitement prendrait six à huit semaines supplémentaires. Nous avons envoyé à l'ARC une demande d'intervention urgente, demandant que la situation de M. Y soit traitée dès que possible. À la suite de notre intervention, les demandes de nouvelle cotisation de M. Y ont été accélérées et le remboursement a été émis dans un délai de deux semaines.

### **Correction d'une mauvaise attribution des paiements**

Après que l'entreprise de M<sup>me</sup> J a fait l'objet d'une vérification par l'ARC, elle a interjeté appel, parce qu'elle estimait que les résultats de la vérification de l'ARC étaient inexacts. Par conséquent, un remboursement a été envoyé à M<sup>me</sup> J. Toutefois, elle croyait que l'ARC avait commis une erreur en ajustant l'intérêt sur les arriérés et elle estimait qu'un remboursement important lui était encore dû. Une fois que M<sup>me</sup> J a communiqué avec notre Bureau pour demander de l'aide, nous avons examiné les renseignements qu'elle nous a fournis et nous avons entamé une enquête sur la façon dont les paiements ont été attribués au compte

---

de M<sup>me</sup> J. Au cours de notre enquête, l'ARC s'est rendu compte d'une mauvaise attribution des paiements et l'a rapidement corrigée. Par la suite, l'ARC a envoyé le remboursement supplémentaire que M<sup>me</sup> J estimait avoir droit.

### **Établissement de l'admissibilité aux prestations**

M. O a eu la garde de sa fille lorsqu'il s'est séparé de sa femme en 2008. Il a produit ses déclarations de revenus de 2008 et de 2009 et a déclaré sa fille comme une personne à charge admissible. L'ARC lui a demandé de fournir des documents à l'appui de cette déclaration, ainsi que des documents à l'appui de sa demande de prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). M. O a envoyé les renseignements demandés à trois occasions différentes à divers services de l'ARC, mais il n'a pas reçu de réponse. Après avoir reçu la plainte de M. O, nous avons tenté de déterminer l'état actuel de ses demandes. Notre enquête nous a permis de découvrir que les renseignements qu'il avait envoyés à l'ARC étaient suffisants pour déclarer sa fille à titre de personne à charge admissible, mais insuffisants pour recevoir la PFCE. Par conséquent, nous avons envoyé à l'ARC une demande d'intervention lui demandant de communiquer rapidement avec M. O pour lui fournir les renseignements et l'aide nécessaires pour l'aider à prouver le bien-fondé de sa demande de PFCE. À la suite de notre intervention, M. O a pu présenter les documents requis et recevoir la prestation à laquelle lui et sa fille avaient droit.

### **Émission d'un remboursement en temps opportun**

M. E a communiqué avec notre Bureau en alléguant qu'il éprouvait des difficultés financières. M. E a également prétendu que l'ARC lui devait un remboursement. Le contribuable prétendait qu'il avait besoin de son remboursement d'impôt pour empêcher la faillite de son entreprise. Nous avons envoyé une demande d'intervention urgente à l'ARC dans laquelle nous avons expliqué l'enjeu et l'urgence. En un mois, l'ARC a complété les nouvelles cotisations et un remboursement substantiel a été émis à M. E, ce qui lui a permis de sauver son entreprise de la faillite.

# ENQUÊTES SYSTÉMIQUES

---

En plus d'enquêter sur les plaintes déposées par des contribuables particuliers, l'ombudsman des contribuables a le mandat de cerner et examiner tout problème nouveau et d'ordre systémique qui concerne les services et des questions d'équité qui peuvent avoir une incidence négative sur les contribuables. Le processus d'enquête systémique comprend l'étape de recherche, l'étape de l'analyse et l'étape de l'établissement de rapports. Si l'étape de la recherche et de l'analyse a pour conclusion que l'Agence du revenu de Canada (ARC) pourrait faire plus d'efforts pour se conformer à la Charte des droits du contribuable, l'ombudsman soumettra un rapport spécial à la ministre du Revenu national dans lequel il recommande des mesures correctives.

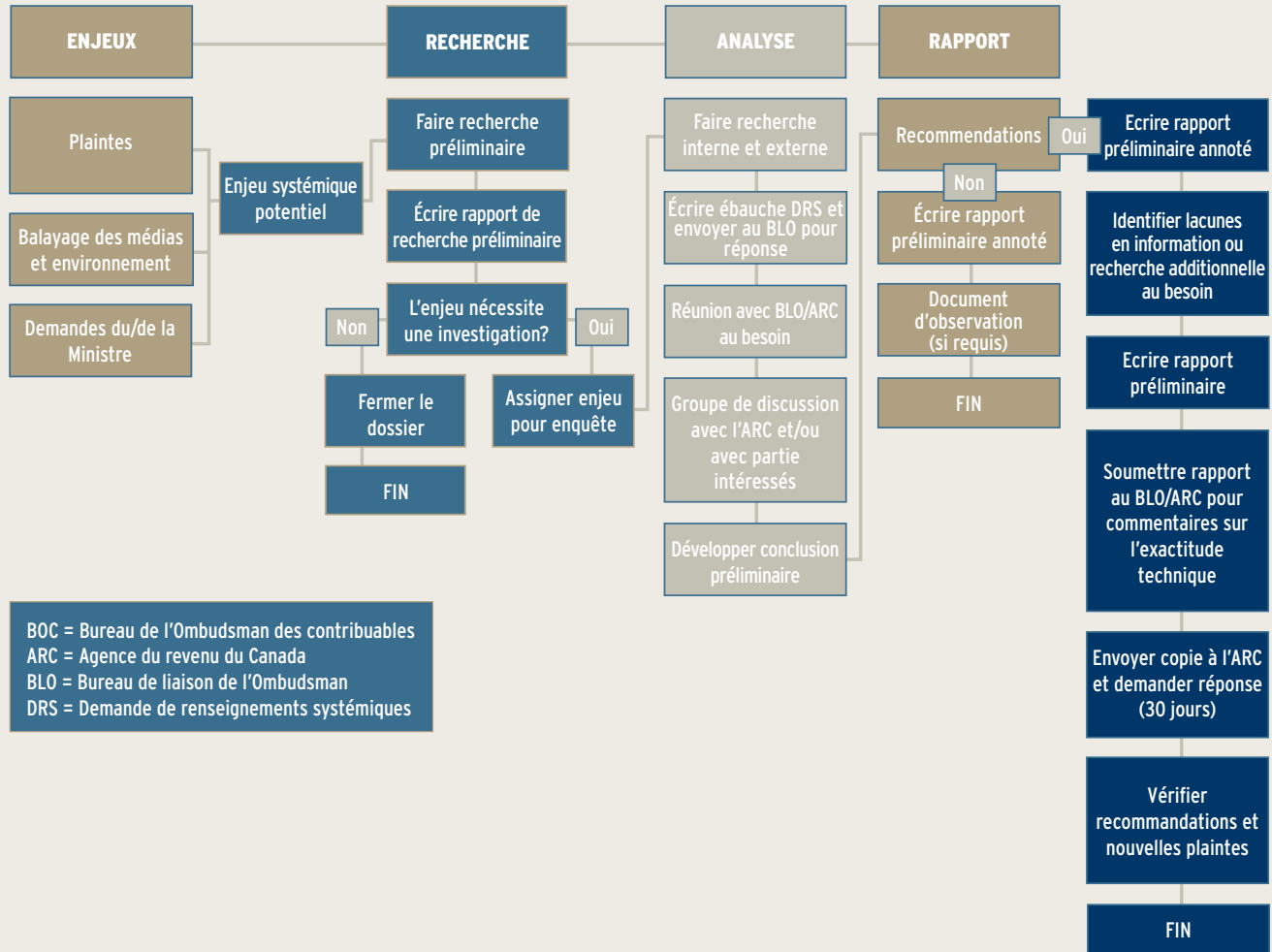
## Procédures

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

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

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

BOC - Diagramme du processus d'investigations systématiques



BOC = Bureau de l'Ombudsman des contribuables  
 ARC = Agence du revenu du Canada  
 BLO = Bureau de liaison de l'Ombudsman  
 DRS = Demande de renseignements systématiques

## Rapports spéciaux publiés

Au cours de l'exercice 2012-2013, l'ombudsman des contribuables a diffusé trois rapports spéciaux et présenté 15 recommandations à la ministre du Revenu national. Ces rapports sont résumés ci-dessous. Les rapports complets sont disponibles sur le site Web de l'ombudsman des contribuables ou en communiquant avec notre Bureau.

À ce jour, différents ministres du Revenu national ont acceptés toutes les recommandations formulées par l'ombudsman des contribuables et sont à diverses étapes de mise en œuvre par l'ARC.

### Obtenir des crédits



Les étudiants qui fréquentent des établissements d'enseignement postsecondaires au Canada ont le droit de demander un crédit d'impôt non remboursable pour les frais de scolarité et les dépenses connexes. Le crédit d'impôt pour ces dépenses, qui est

administré par l'ARC, réduit le montant d'impôt sur le revenu que l'étudiant doit payer. Le crédit d'impôt pour frais de scolarité est également offert aux étudiants qui fréquentent certains établissements d'enseignement à l'extérieur du Canada, dans la mesure où l'établissement respecte les conditions indiquées dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Notre Bureau a reçu des plaintes d'étudiants qui fréquentent un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada. Ces derniers estimaient avoir été traités injustement par l'ARC après s'être vu refuser le crédit d'impôt pour frais de scolarité. Notre enquête a permis de révéler que l'évaluation que l'ARC a faite de

leur demande n'était pas fondée sur des critères établis par la *Loi de l'impôt sur le revenu*, mais uniquement sur la question à savoir si le nom de l'établissement d'enseignement qu'ils fréquentaient à l'extérieur du Canada figurait sur une liste préapprouvée.

Au cours des mois qui ont suivi le début de notre enquête, l'ARC a commencé à suivre des étapes de règlement du problème afin de préciser et de confirmer ses procédures pour s'assurer que ses employés les appliquent de façon uniforme.

L'ombudsman a recommandé que l'ARC continue de s'assurer que l'évaluation des demandes de crédit d'impôt pour frais de scolarité est fondée sur les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et non uniquement sur les pratiques internes. L'ombudsman a également recommandé que l'ARC prenne davantage de mesures pour informer les Canadiens de la disponibilité des crédits d'impôt pour frais de scolarité liés aux dépenses engagées en vue de fréquenter des établissements d'enseignement à l'extérieur du Canada et pour en faire connaître les critères d'admissibilité. Ces recommandations ont été acceptées par la ministre du Revenu national et sont mises en œuvre par l'ARC.

### Droits et délais



Nous avons reçu des plaintes de contribuables ayant des difficultés à obtenir des renseignements auprès de l'ARC pour des demandes selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces demandes sont généralement nommées « demandes d'accès à l'information et protection des renseignements personnels ».

---

(AIPRP) ». Les plaintes relatives au service de l'ARC concernant les demandes d'AIPRP comprenaient un long temps de réponse, le manque de renseignements sur la présentation de demandes d'AIPRP, l'absence d'explications concernant les retards pour la présentation des renseignements demandés et l'exigence pour les contribuables de présenter leurs demandes conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* ou à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (nommées demandes « officielles », elles sont traitées par la Direction de l'AIPRP), au lieu de leur permettre de demander les renseignements « de manière informelle » en demandant simplement à un employé de l'ARC de les fournir.

Les ministères et les organismes du gouvernement fédéral, comme l'ARC, sont liés par les règles établies par ces lois qui précisent les délais dans lesquels ils doivent répondre aux demandes de renseignements. La *Loi sur l'accès à l'information* établit un délai de 30 jours et accorde une possibilité de prorogation du délai d'une période raisonnable si, par exemple, la demande concerne un grand nombre de dossiers ou si l'institution doit consulter d'autres ministères, organismes, ou tiers. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* établit un délai de 30 jours et offre la possibilité de proroger le délai d'une période de 30 jours supplémentaires pour répondre à la demande. Tant selon la *Loi sur l'accès à l'information* que selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les motifs de la prorogation doivent être communiqués au demandeur.

Que l'ARC réponde ou non aux exigences établies par la loi de fournir un accès rapide aux renseignements est du ressort des commissaires fédéraux à l'information et à la protection de la vie privée. Cependant, en ne fournissant pas des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns aux contribuables qui

présentent des demandes d'AIPRP, l'ARC n'observe pas la Charte des droits du contribuable, ce qui est du ressort de notre Bureau.

Notre enquête a permis de constater que, dans de nombreux cas, même si l'ARC a évoqué une prorogation du délai, elle n'a pas fourni de réponse complète à la demande avant la fin du délai prorogé. Certains plaignants ne savaient pas quand ils pouvaient s'attendre à recevoir les renseignements demandés ou s'il y avait même quelqu'un qui traitait leur demande.

Ces retards ont une incidence négative sur les contribuables qui veulent connaître les raisons pour lesquelles la décision de l'ARC par rapport à une opposition ou un appel avant de prendre une décision de faire appel auprès de la Cour canadienne de l'impôt. Sans les bons renseignements, les contribuables sont maintenus dans l'ignorance quant à savoir s'il est utile ou non de faire appel à la Cour.

L'ombudsman a recommandé des améliorations visant à rendre plus facile pour les contribuables de demander des renseignements à l'ARC et de les obtenir. L'ombudsman a recommandé que l'ARC s'assure que des processus efficaces et des ressources adéquates sont mis en place à la direction de l'AIPRP, de manière à régler le problème du traitement des renseignements et à réduire rapidement les arriérés. L'ombudsman a recommandé également que l'ARC élabore des politiques et des procédures claires qui favorisent l'utilisation de la divulgation informelle et qu'elle offre une meilleure formation à son personnel pour les aider à traiter ces types de demandes. De plus, l'ombudsman a recommandé que l'ARC fournisse au public des renseignements clairs sur la manière de produire des demandes de renseignements informelles et qu'elle l'informe lorsque l'échéance du délai prorogé ne sera pas respectée. Enfin, l'ombudsman a recommandé que l'ARC continue d'améliorer la



divulgaration au public des demandes d'AIPRP traitées et qu'elle mette à jour ses produits de communication afin de promouvoir la prestation de ce service. Ces recommandations ont été acceptées par la ministre du Revenu national et sont mises en œuvre par l'ARC.

### Viser juste



Chaque année, l'ARC traite environ 34 millions de paiements provenant des contribuables canadiens. De nombreux contribuables ont plusieurs comptes à l'ARC. Par exemple, ils peuvent avoir des comptes d'impôt sur le revenu personnel, des comptes de société et

des comptes de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Notre Bureau a reçu des plaintes de contribuables soutenant que les paiements effectués dans leurs comptes ont été « mal attribués »; autrement dit, les paiements n'ont pas été appliqués aux comptes visés. Certains ont dit qu'en raison de ces erreurs, ils ont fait l'objet d'une cotisation pour des frais d'intérêts et des pénalités, alors que d'autres nous ont dit qu'ils étaient assujettis à des demandes de paiement d'agents des recouvrements de l'ARC. Un grand nombre de ces contribuables se sont plaints au sujet du temps et des efforts qu'ils ont consacrés à la correction de ces erreurs.

Notre enquête a révélé que des paiements mal attribués se produisent en raison d'erreurs commises par l'ARC et les contribuables. Nous avons appris que l'ARC dispose de mesures d'assurance de la qualité qui lui permettent de détecter et de corriger ses propres erreurs de traitement internes. Cependant, si un paiement mal attribué est le résultat d'une erreur ou d'une omission par un contribuable, les contrôles de

détection du problème sont moins rigoureux. Bien que l'ARC ait mis en œuvre certaines options de paiement électronique visant à réduire au minimum de telles erreurs, des paiements sont toujours mal attribués et cela donne lieu à des plaintes des contribuables.

Dans ce rapport, l'ombudsman a recommandé que l'ARC passe en revue ses normes et procédures liées au traitement des paiements afin de s'assurer que l'on accorde suffisamment de temps aux employés de l'ARC afin qu'ils exécutent leurs fonctions avec exactitude et de manière approfondie. L'ombudsman a également recommandé à l'ARC qu'elle détermine la limite des lots de versements optimale aux fins de la détection des erreurs de traitement le plus efficace. De plus, l'ombudsman a recommandé que l'ARC informe et éduque les contribuables sur la façon d'éviter de faire des erreurs de versement, de même que sur la façon de les faire corriger lorsqu'elles surviennent.

---

[Traduction] « Il s'agit d'un enjeu très particulier qui a contrarié des propriétaires de petites entreprises et l'ombudsman était très clairement bien placé pour aller au fond des choses et découvrir ce qui se passait et présenter des recommandations qui fonctionneront. »

**Laura Jones - Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**

## Autres enquêtes

Toutes nos enquêtes systémiques n'aboutissent pas à un rapport spécial. Nous déterminons parfois que plus de mesures de l'ARC ne sont pas requises ou que des recommandations ne sont pas justifiées. Bien qu'il soit possible que nous ne produisions pas un rapport spécial dans de telles circonstances, l'ombudsman fera part de ses constatations avec la ministre du Revenu national et l'ARC, fournira un sommaire dans le rapport annuel ou publiera un rapport d'observations à ce sujet. Les détails de trois enquêtes sont compris dans le présent rapport annuel, dont deux ont été conclues en 2012-2013, et une qui est toujours en cours.

### Dates d'entrée en vigueur de l'inscription à la TPS/TVH (inscriptions volontaires)

Nous avons reçu des plaintes alléguant que l'ARC n'était pas cohérente dans sa détermination des « dates d'entrée en vigueur de l'inscription » pour les inscriptions volontaires à la TPS/TVH et que cela était injuste. La plainte visait le fait que les contribuables ne pouvaient pas avoir une réponse uniforme de l'ARC sur la façon dont est déterminée la date d'entrée en vigueur de l'inscription à la TPS/TVH.

Notre enquête a permis de révéler que, selon la méthode d'inscription, il y avait effectivement des incohérences dans la façon dont l'ARC appliquait la date d'entrée en vigueur applicable de l'inscription à la TPS/TVH. Si la demande a été faite par téléphone ou en personne, l'ARC utilise la journée de l'appel (ou de la visite) comme date d'entrée en vigueur. Si la demande a été envoyée par la poste, l'ARC utilise la date d'oblitération indiquée par l'administration des postes. Si la demande a été reçue par télécopieur, la date indiquée sur la télécopie par le télécopieur est utilisée. Si la demande a été livrée en personne ou envoyée par messagerie, la date sur le tampon de réception de l'ARC est utilisée.

Au cours des premières étapes de notre enquête, nous avons fait part de nos observations au sujet de ces incohérences à l'ARC. L'ARC a procédé à des changements de ses procédures internes et de ses renseignements externes de façon à assurer une uniformité dans la façon dont les dates d'entrée en vigueur pour l'inscription volontaire à la TPS/TVH sont déterminées et appliquées, peu importe la méthode d'inscription. Nous avons estimé que ces mesures abordaient de façon adéquate les enjeux qui ont été soulevés par les plaignants et l'enquête a été fermée.

### Retards au Bureau international des services fiscaux

Nous avons reçu un nombre de plaintes de contribuables et de leurs représentants quant à l'inaccessibilité du Bureau international des services fiscaux (BISF) par ses lignes téléphoniques et des retards importants dans sa correspondance aux contribuables. Les plaignants nous ont dit qu'ils obtiennent une tonalité d'occupation lorsqu'ils appellent au BISF ou qu'ils ont à attendre longtemps avant de joindre un agent. Les contribuables se sont également plaints du temps requis pour que le BISF réponde à leur correspondance. Les plaignants nous ont dit que de multiples tentatives étaient nécessaires avant qu'une communication puisse être établie et que, dans certains cas, ils n'ont jamais reçu d'accusé de réception ou de réponse pour leurs télécopies ou leurs lettres.

Pendant notre enquête, l'ARC a commencé à apporter des changements importants au BISF en ce qui concerne les lignes téléphoniques et l'unité de leur correspondance. La responsabilité de la gestion des lignes téléphoniques a été transférée aux centres d'appels nationaux, de nouvelles procédures ont été mises en œuvre pour assurer réception de certaines lettres et un nouveau système de suivi de la correspondance a été élaboré.

Suite à la mise en œuvre des changements au BISF, les plaintes sur ces enjeux ont diminué. Nous avons déterminé que les mesures prises par l'ARC semblent avoir abordé les enjeux de la plainte de façon adéquate et l'enquête a été fermée.

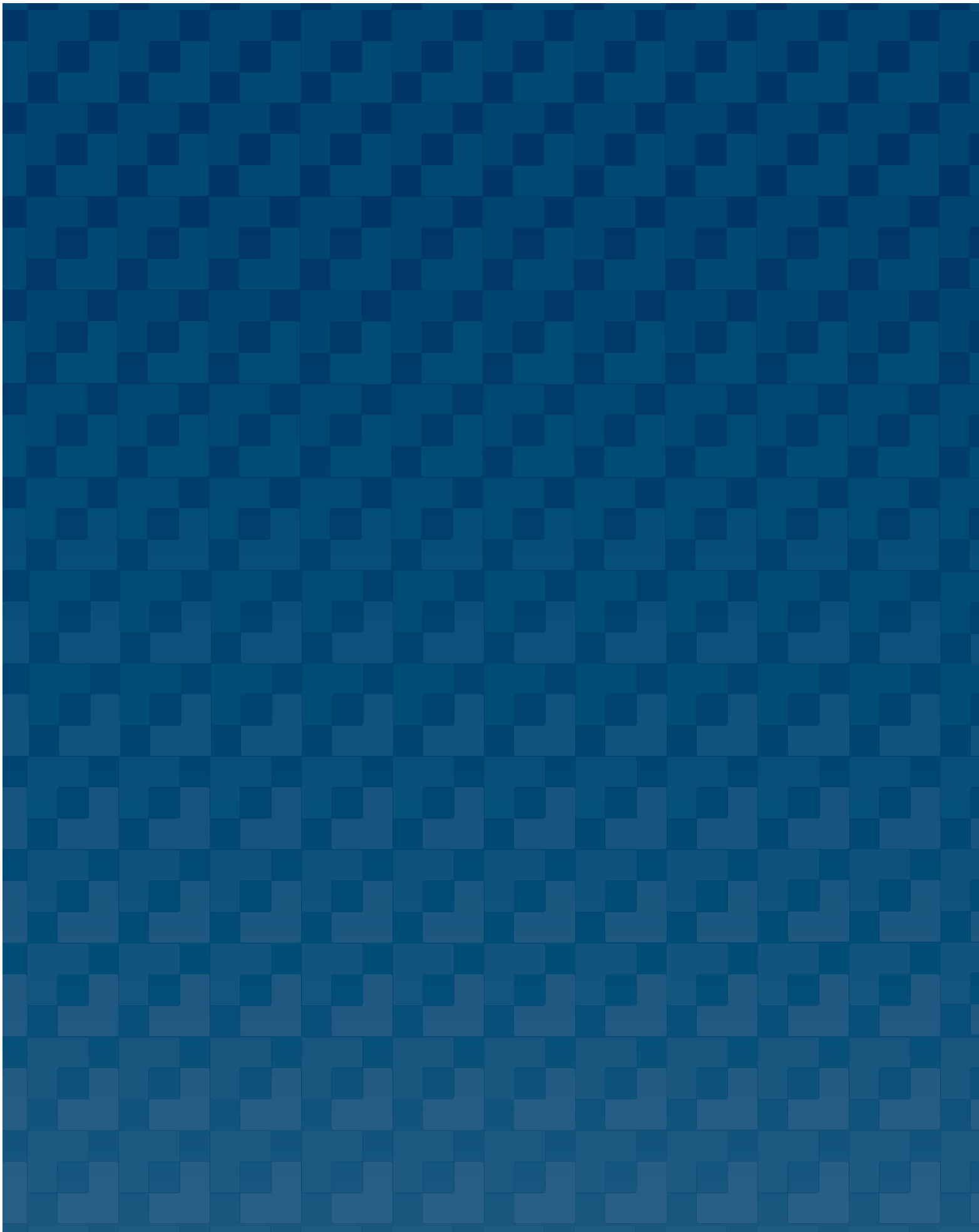
### Vidéos de formation de l'ARC et respect de la Charte des droits du contribuable

La ministre du Revenu national a demandé que l'ombudsman des contribuables examine toutes les vidéos de formation utilisées par l'ARC afin de s'assurer qu'elles respectent la Charte des droits du contribuable. De plus, la ministre a demandé que l'ombudsman examine toutes les vidéos de formation futures afin de s'assurer qu'elles sont conformes à la Charte des droits du contribuable.

Au début de notre enquête, nous avons constaté que l'ARC n'a pas d'inventaire central de toutes les vidéos de formation qu'elle possède. En fait, des recherches approfondies ont été nécessaires afin de déterminer quelles vidéos l'ARC possédait actuellement et où elles étaient situées. Il est donc devenu évident qu'afin d'être en mesure de remplir les demandes de la ministre, un inventaire de vidéos de formation devait être créé.

Par conséquent, l'ombudsman a produit un rapport d'étape à la ministre, dans lequel il recommande que l'ARC élabore un inventaire électronique national de toutes ses vidéos de formation. Cette recommandation a été acceptée par la ministre, et en décembre 2012, l'ARC a mis en œuvre l'enregistrement obligatoire des vidéos de formation dans son Répertoire national des produits d'apprentissage.

Nous continuons notre recherche dans les politiques et les procédures de l'ARC pour la conception et l'acquisition de vidéos de formation. Nous prévoyons diffuser un rapport complet sur notre enquête au cours de l'exercice 2013-2014.



## RECOMMANDATIONS FAITES JUSQU'À PRÉSENT

Rapport spécial de l'ombudsman	Recommandations	
	Faites par l'ombudsman	Acceptées par les ministres
<b>Le droit de savoir</b> – Examen du caractère suffisant des renseignements figurant aux lettres de décision de la Direction générale des appels de l'Agence du revenu du Canada - publié en novembre 2010	1	1
<b>Établir votre statut</b> – Établir l'admissibilité à la prestation fiscale canadienne pour enfants - publié en décembre 2010	5	5
<b>Connaître les règles</b> – Confusion quant aux règles régissant le compte d'épargne libre d'impôt - publié en août 2011	3	3
<b>Viser juste</b> – Enquête des enjeux liés au service et à l'équité résultant des paiements mal attribués par l'Agence du revenu du Canada - publié en septembre 2012	3	3
<b>Obtenir des crédits</b> – Enjeux relatifs au service et à l'équité dans l'évaluation des crédits d'impôt pour frais de scolarité concernant les dépenses engagées en vue de fréquenter un établissement d'enseignement à l'extérieur du Canada - publié en mai 2012	5	5
<b>Droits et délais</b> – Enjeux liés au service dans les processus de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à l'Agence du revenu du Canada - publié en juin 2012	7	7



Présentation au séminaire de fiscalistes

# INFORMER LES CANADIENS

## Sensibilisation

L'engagement de l'ombudsman des contribuables d'informer les contribuables canadiens de leurs droits et d'expliquer son rôle demeure aussi fort aujourd'hui que lorsqu'il a été nommé la première fois il y a cinq ans.

L'ombudsman a continué ses efforts de sensibilisation au moyen d'allocutions publiques à des groupes de fiscalistes et d'intervenants nationaux. La rétroaction reçue par les participants à propos des services qu'ils ont reçus de l'Agence du revenu du Canada (ARC) a donné à l'ombudsman des connaissances précieuses des enjeux liés au service et à l'équité. Certains de ces enjeux mènent à nos enquêtes systémiques.

En plus de parler à de nombreux comptables, préparateurs de déclarations de revenus et avocats-fiscalistes, l'ombudsman s'est également joint à ses homologues internationaux dans une discussion en groupe sur les droits des contribuables à la International Tax Enforcement Conference tenue à New York. Cette conférence, commanditée par la American Bar Association,

constituait une occasion précieuse pour l'ombudsman de connaître les tendances dans les activités d'exécution de l'impôt et les enjeux qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur les Canadiens et leurs droits de service. Elle a aussi donné la chance de discuter de pratiques exemplaires avec d'autres ombudsmans dont le rôle est de promouvoir les droits des contribuables.

Les employés du Bureau de l'ombudsman des contribuables ont également participé à des activités de sensibilisation. Pour la deuxième année consécutive, les employés de notre Bureau ont participé à la Foire des services communautaires de Willowdale, « Help is Here ». Cet événement a été organisé par la ville de Toronto et organisé conjointement par le député Chungsen Leung. Les participants à la foire, incluant les organisations locales et les organismes provinciaux et fédéraux, ont offert aux visiteurs l'occasion de poser des questions et d'obtenir des renseignements utiles sur les services offerts.

### Engagements de sensibilisation et allocutions

Date	Événement	Endroit
Le 11 septembre 2012	Séminaire de fiscalistes commandité par PricewaterhouseCoopers LLP	Toronto
Le 13 septembre 2012	Conférence nationale de l'Institut Canadien des Comptables Agréés	Mississauga
Le 9 novembre 2012	Conférence de la American Bar Association intitulée International Tax Enforcement (participé à un panel international sur les droits des contribuables)	New York
Le 20 novembre 2012	Séminaire de fiscalistes commandité par le cabinet d'avocats Torkin Manes	Toronto
Le 13 février 2013	Séminaire pour les fiscalistes et visite au Bureau des services fiscaux de Barrie	Barrie
Le 2 mars 2013	Foire de renseignements sur les services	Willowdale
Le 21 mars 2013	Séminaire de fiscalistes commandité par la section de Toronto du Tax Executives Institute	Toronto

Dans le cadre de notre sensibilisation, nous avons aussi entamé une nouvelle entreprise visant à accroître la sensibilisation par notre participation avec l'organisation en ligne Protégez-vous. Notre Bureau a présenté un nombre d'articles pour publication, avec des sujets allant des stratagèmes fiscaux au compte d'épargne libre d'impôt. Chaque article a également donné aux visiteurs des renseignements sur les services de notre Bureau et des liens menant à des outils utiles de notre site Web. Ces articles ont été vus par 92 % des 162 000 abonnés (estimation) au site Web.

### Médias

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a publié les rapports spéciaux *Obtenir des crédits, Droits et délais* et *Viser juste* et a affiché en ligne le *Recueil de cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service*. Le lancement de ces documents a été grandement couvert par les médias nationaux français et anglais et a atteint plus de deux millions de personnes au moyen d'émission de radio et de télévision.

Notre couverture médiatique est généralement positive et fournit à l'ombudsman une plateforme qui permet d'atteindre les Canadiens et d'illustrer par des exemples la façon dont notre Bureau innove pour eux.

### Web

Tandis que le gouvernement du Canada continue de chercher de nouveaux moyens d'exécuter les programmes et de fournir des services dans un environnement numérique, les sites Web des ministères et organismes fédéraux deviennent des ressources de plus en plus populaires et efficaces pour obtenir des renseignements. En 2012-2013, nous avons lancé notre formulaire de plainte électronique qui permet aux contribuables de présenter les détails de leur plainte liée au service à l'aide d'une application en ligne sécurisée comme option de rechange aux méthodes traditionnelles du courrier, du téléphone ou du télécopieur. Au cours de notre cinquième exercice, notre site Web a fait l'objet de plus de 135 000 visites.

Annonces publiques des rapports spéciaux	
Date	Rapport spécial
Le 23 avril 2012	Recueil de cas relatifs aux droits du contribuable en matière de service - * Public potentiel - environ 400 000
Le 7 mai 2012	Rapport spécial - Obtenir des crédits - * Public potentiel - environ 30 000
Le 6 juin 2012	Rapport spécial - Droits et délais - * Public potentiel - environ 300 000
Le 13 septembre 2012	Rapport spécial - Viser juste - * Public potentiel - environ 1 000 000



## EN COULISSE

### Amélioration des activités opérationnelles

Au cours de l'exercice 2012-2013, nous avons mené un projet d'assurance de la qualité préliminaire auprès de notre unité des enquêtes afin de déterminer à quel point nous respectons nos normes opérationnelles. Dans l'ensemble, nous avons confirmé que nos agents fournissent un service optimal aux contribuables et nous avons désigné quelques pratiques exemplaires administratives en vue d'améliorer notre rendement global.

Nous avons également continué à améliorer notre système de gestion de cas de sorte à fournir de meilleurs rapports et à mieux répondre aux besoins opérationnels de nos agents.

### Amélioration de la collaboration

Le gouvernement du Canada a démontré un engagement à fournir un traitement équitable à ceux qui accèdent aux programmes et aux services gouvernementaux en instituant des ombudsmans et leurs bureaux connexes en vue d'assurer l'équité et la transparence dans l'administration des services. Bien que le mandat de chaque bureau d'ombudsman varie selon le ministère ou l'organisme qu'il supervise, il existe suffisamment d'éléments communs pour justifier un échange périodique de renseignements et d'idées sur les pratiques exemplaires, les défis et les orientations éventuelles à l'avenir.

Un certain nombre de nos organisations communiquent ou ont déjà communiqué les unes avec les autres dans le but d'échanger des pratiques exemplaires, des connaissances et des outils d'ombudsman. Ces interactions se sont avérées bénéfiques. Pour cette raison, notre Bureau a assumé un rôle de premier plan dans l'établissement d'une communauté de pratique des ombudsmans et d'un site Web wiki en ligne afin de faciliter l'échange interministériel de pratiques exemplaires.

### Obligations législatives

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est assujéti à un certain nombre d'obligations législatives, y compris la *Loi sur les langues officielles*, la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et le *Code canadien du travail*. En permanence, notre Bureau s'assure que nous nous conformons à toutes les exigences législatives et offre des séances de sensibilisation à notre personnel sur leurs rôles visant à assurer l'observation uniforme.

Dépenses	2011-2012 (000 \$)	2012-2013 (000 \$)
Salaires	1 834	1 872
Formation et éducation	18	60
Services professionnels	47	12
Services de technologie de l'information	35	27
Déplacements	41	21
Matériel de bureau	19	9
Impression et édition	20	19
Télécommunications	25	-
Frais de bureau	22	19
<b>Total des frais d'exploitation annuels</b>	<b>2 061</b>	<b>2 039</b>

## COMMENT NOUS JOINDRE

---

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables des façons suivantes :

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

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

Télécopieur : **613-941-6319**

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

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