

FAIRE RESPECTER VOS DROITS

Rapport annuel 2022 – 2023



Bureau de l'ombudsman des contribuables

1000-171, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1P 5H7

Téléphone : 613-221-3109 | Numéro sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 418-566-0321 | Numéro sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada 2023

No de cat. : Rv6F-PDF

ISSN: 2564-1719

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

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE DU REVENU NATIONAL	4
L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES	6
COMMENT NOUS VOUS AIDONS	8
LA CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE	10
COMMENT NOUS FAISONS RESPECTER VOS DROITS DE CONTRIBUABLE	12
Droit 5 - Service de qualité : Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable par l'Agence	13
Droit 6 - Renseignements fiables : Vous avez le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns de la part de l'Agence	16
Droit 9 - Droit de déposer une plainte : Vous avez le droit de déposer une plainte liée au service auprès de l'Agence et d'obtenir une explication de ses constatations	22
Droit 10 - Effort pour se conformer : Vous avez le droit que l'Agence tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales	25
Droit 11 - Responsabilisation : Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence rende compte de ses actions	28
Droit 13 - Normes de service : Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence publie ses normes de service et qu'elle en rende compte chaque année	30
Droit 14 - Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence vous mette en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun	32
Droit 15 - Représentation : Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix	33
TÉMOIGNAGES – DE VRAIES PERSONNES, DE VÉRITABLES CHANGEMENTS	35
ÉTABLIR UN LIEN AVEC LES CANADIENS ET CANADIENNES	36
AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES	37
QUI NOUS AVONS AIDÉ – STATISTIQUES ET TENDANCES	45
NOS RECOMMANDATIONS CETTE ANNÉE	48
MISE À JOUR SUR NOS RECOMMANDATIONS DE 2021-2022	49
ÉTATS FINANCIERS	51

LETTRE À LA MINISTRE DU REVENU NATIONAL

Le 28 novembre 2023

L'honorable Marie-Claude Bibeau, C.P., députée
Ministre du Revenu national
7^e étage
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Madame la Ministre,

Conformément au décret C.P. 2020-0703, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2022-2023, intitulé « *Faire respecter vos droits* », qui couvre les activités du Bureau de l'ombudsman des contribuables pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.



M^e François Boileau
Ombudsman des contribuables

AVANT-PROPOS

Cette année, nous voulons davantage mettre l'emphase sur la Charte des droits du contribuable. Cette chartre a été adoptée par l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) il y a une quinzaine d'années. Comprenant au départ 15 droits, elle a évolué depuis pour en comprendre 16, suite à l'une des recommandations de mon prédécesseur. Il s'agit d'un ensemble de principes et non de véritables droits justiciables, bien qu'à l'occasion, les droits prévus dans cette chartre peuvent venir supporter des arguments de justice naturelle, comme l'équité procédurale.

Notre Bureau a déjà eu l'occasion d'approfondir la chartre des droits du contribuable dans un rapport intitulé Revenir à la base : les contribuables ont des droits¹, rendu public en 2020. Puisqu'il est prévu dans mon propre mandat de surveiller la mise en œuvre de cette chartre, plus particulièrement huit des droits prévus, nous avons cru bons de les mettre en exergue, de les expliquer davantage et de démontrer, exemples à l'appui, à quel point des citoyens peuvent s'en servir pour s'assurer de faire respecter leurs droits à des services de qualité, en temps opportun, professionnels et courtois de la part de l'Agence.

Le point central de la Charte et, j'ajouterais, du mandat même de notre Bureau touche l'importante notion de services publics. L'autrice Marie-Louise Pelletier propose la définition suivante : Le service public est une mission d'intérêt général accomplie par le secteur public et soumise à un régime juridique particulier².

Offrir des services sert, à n'en pas douter, de légitimation de l'État. L'Agence n'y échappe pas. Sans capacité de s'assurer que les citoyens payent les impôts qu'ils doivent acquitter, il ne peut y avoir d'autres services publics de la part du gouvernement fédéral. De même, c'est aussi de la responsabilité de l'Agence de s'assurer que ceux et celles qui ont droit à des prestations les reçoivent. C'est là que réside la double mission de l'Agence.

Il est entendu que l'État est au service de ses citoyens. Dès lors l'Agence doit par conséquent offrir ses services, sans discrimination aucune. Cela comprend les droits prévus par la *Charte canadienne des droits et libertés* et les principes de justice naturelle, qui peut comprendre l'égalité entre les contribuables, les notions d'équité de traitement et d'équité procédurale et d'autres principes découlant de la jurisprudence canadienne. Il n'y a pas de lois fédérales à proprement parler qui définissent la notion de service au public. La notion de service et de droit est une notion complexe et évolutive qui concerne les activités exercées par l'État, ici l'Agence. Elle implique souvent des principes juridiques spécifiques qui régissent le fonctionnement et le contrôle des activités de l'Agence envers les contribuables canadiens.

L'Agence offre ses services publics en appliquant diverses lois, notamment la *Loi de l'impôt sur le revenu*, les diverses lois pour contrer les effets de la pandémie, comme la *Loi sur la prestation canadienne d'urgence* ou la *Loi sur les prestations canadiennes de relance économique* et plus récemment, la *Loi sur la prestation dentaire* et la *Loi sur la prestation pour logement locatif*. La pression que reçoit l'Agence pour la gestion de tous ces programmes, y compris plusieurs qui sont nouveaux, est simplement immense.

Aussi, des ratés, il y en aura, c'est évident. Le très grand nombre de demandes et de plaintes que nous avons reçues, cette année encore, démontre clairement que la mise en œuvre de ces programmes et des différents services qu'offre l'Agence, tant sur le plan individuel que collectif, surtout au niveau des communications, peut toujours s'améliorer. Notre Bureau continuera d'y veiller au grain.

¹ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/revenir-a-la-base

² Marie-Louise Pelletier, Les fondements et les bouleversements de la notion de service public en droit québécois, à la page 151 conferencedesjuristes.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/lesfondementssetlesbouleversementsdelanotiondeservicepublicendroitquebecois.pdf

L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES



L'ombudsman des contribuables a pour mandat d'aider, de conseiller et de renseigner la ministre du Revenu national sur toute question relative aux services offerts à un contribuable par l'Agence du revenu du Canada (l'Agence).

Au cours de cette année, nous avons tenu une série de séances de planification stratégique afin de déterminer les activités auxquelles nous devrions accorder la priorité jusqu'en 2025, pour atteindre nos objectifs :

- Accroître la visibilité de notre Bureau afin que plus de personnes soient au courant de notre rôle et des services que nous offrons.
- Sensibiliser les contribuables à leurs droits lorsqu'ils font affaire avec l'Agence.
- Travailler en collaboration avec l'Agence pour améliorer les services et simplifier nos processus internes afin de mieux servir les Canadiens et Canadiennes.
- Rationaliser nos processus internes pour mieux servir les Canadiens et Canadiennes.

Nous avons également mis à jour notre mission, notre vision et nos principes.

MISSION

La mission du Bureau de l'ombudsman des contribuables (BOC) est d'aider les Canadiens et Canadiennes qui ont des problèmes de service avec l'Agence. Nous faisons cela en examinant les plaintes et en faisant mieux connaître la Charte des droits du contribuable. Nous cernons également les problèmes systémiques et les possibilités d'amélioration des services au sein de l'Agence.

VISION

Notre vision est que tous les Canadiens et Canadiennes connaissent leurs droits en tant que contribuables et la façon dont nous pouvons les aider s'ils ont des problèmes de service avec l'Agence.

PRINCIPES DIRECTEURS

Nous suivons quatre principes directeurs :



Équité

Nous sommes impartiaux, indépendants, rigoureux et axés sur les données probantes lors de l'examen des problèmes liés au service.



Confidentiel

Nous assurons la confidentialité de toutes les communications avec les personnes qui cherchent à obtenir de l'aide et nous ne divulguons aucun renseignement confidentiel, à moins d'en avoir obtenu l'autorisation.



Réceptif

Nous répondons aux plaintes et aux demandes de renseignements avec empathie, attention et respect.



Crédible

Nous agissons avec transparence, responsabilité et intégrité.





COMMENT NOUS VOUS AIDONS

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous au sujet du service que l'Agence offre de plusieurs façons : en ligne à canada.ca/fr/ombudsman-contribuables, ou par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Une fois que nous avons reçu votre plainte, nous communiquerons avec vous pour discuter de la question, cerner si elle relève de notre mandat et vous expliquer les prochaines étapes.

Demandes urgentes

Si votre situation est exceptionnelle, nous pouvons faciliter la communication entre vous et l'Agence. En général, nous considérons des situations comme étant exceptionnelles si l'attente de l'achèvement de l'examen par l'équipe de la rétroaction liée au service de l'Agence :

- Vous empêchera de subvenir à vos besoins fondamentaux.
- Limitera l'exploitation de votre entreprise.
- Aura une incidence considérable sur votre santé mentale ou votre réputation.

Examens

Si votre enjeu lié au service n'est pas réglé après avoir reçu la réponse de l'équipe de la rétroaction liée au service de l'Agence, ou si votre situation est exceptionnelle, nous pouvons effectuer un examen. Nous faisons cela en effectuant des recherches et en demandant des renseignements à l'Agence, avec votre consentement.

Nous avons souvent constaté qu'en demandant des renseignements et en posant des questions, l'Agence règle un enjeu de façon proactive. Toutefois, lorsque nous relevons une lacune en matière de service, nous pouvons demander à l'Agence de prendre des mesures précises. Ces demandes comprennent, sans toutefois s'y limiter, de prendre les mesures suivantes :

- Fournir des explications supplémentaires.
- Offrir de la formation aux employés.
- Prendre contact avec un contribuable.
- Corriger un malentendu, une omission ou un oubli.
- Présenter des excuses.

Un autre volet important du mandat de l'ombudsman est de cerner et d'examiner les enjeux systémiques et émergents liés aux questions de service de l'Agence qui ont une incidence négative sur les contribuables. Les problèmes systémiques sont ceux qui peuvent toucher un grand nombre de contribuables ou un segment de la population. Nous nous concentrons particulièrement sur les enjeux qui pourraient toucher les populations vulnérables du Canada.

Notre équipe systémique évalue continuellement les demandes de renseignements que nous recevons, les plaintes déposées auprès de notre Bureau, les commentaires que nous recevons au moyen de la sensibilisation et les problèmes soulevés dans le domaine public, comme dans les médias et les médias sociaux. Une fois que nous avons cerné un enjeu potentiel, nous effectuons des recherches plus approfondies et pouvons demander des renseignements à l'Agence afin de mieux comprendre l'enjeu. Nous pourrions également rencontrer de hauts fonctionnaires de l'Agence pour confirmer notre compréhension des processus et des programmes connexes de l'Agence.

Après avoir effectué un examen systémique officiel, nous rendons compte de nos constatations et l'ombudsman peut faire des recommandations à la ministre du Revenu national, ou à la ministre et à la présidente du Conseil de direction,

afin d'améliorer le service de l'Agence aux contribuables. En date de la fin de l'exercice 2022-2023, notre Bureau a publié 17 rapports systémiques³ comprenant un total de 101 recommandations, dont 98 ont été acceptées par l'Agence.

L'ombudsman peut également formuler des recommandations pour améliorer le service de l'Agence dans notre rapport annuel, une pratique qui a commencé dans notre rapport annuel de 2020-2021. Nos deux derniers rapports annuels comprenaient un total de huit recommandations, qui ont toutes été acceptées par l'Agence.

Une autre façon de régler les enjeux systémiques est de renvoyer les demandes d'amélioration des services à l'Agence. Il s'agit d'une façon efficace pour notre Bureau de suggérer des façons dont l'Agence peut améliorer son service sans que nous ayons à faire un examen systémique complet. Cette approche plus informelle signifie que nous pouvons régler les problèmes systémiques et apporter des changements positifs plus rapidement aux Canadiens et Canadiennes. Nous publions les demandes d'amélioration des services, ainsi que nos recommandations en matière de rapports systémiques et annuels, sur notre page Web : Influencer le changement⁴.



³ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux

⁴ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/examiner-enjeux-systemiques/influencer-le-changement

LA CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

La Charte des droits du contribuable⁵ comprend 16 droits qui décrivent le traitement auquel vous avez droit lorsque vous traitez avec l'Agence. Ces droits regroupent un éventail de droits prévus par la loi ou reconnus par la common law et en droit administratif. Notre Bureau a pour mandat d'assurer le respect des droits 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14 et 15. La Charte des droits du contribuable comprend également un engagement de l'Agence envers les petites entreprises.

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

⁵ canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/rc4417/charte-droits-contribuable

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.

COMMENT NOUS FAISONS RESPECTER VOS DROITS DE CONTRIBUABLE

Nous prenons au sérieux notre responsabilité de veiller à ce que l'Agence respecte les huit droits des contribuables qui font partie de notre mandat. Ci-dessous, nous soulignons la façon dont nous utilisons ces droits comme fondement pour améliorer le service que l'Agence vous offre.

Le saviez-vous? L'an dernier, notre Bureau a produit deux vidéos :

1. Une vidéo sur la Charte des droits du contribuable et comprendre ce que ces droits signifient pour vous⁶
2. Une vidéo sur notre Bureau et comment nous pouvons vous aider à régler vos enjeux liés au service de l'Agence⁷



⁶ youtube.com/watch?v=of8-jGG2fRU

⁷ youtube.com/watch?v=o6eErcWFqSI

Droit 5 – Service de qualité : Vous avez le droit d’être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable par l’Agence

Ce que nous avons entendu de votre part :

Tout le monde s’attend à être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable, peu importe s’il achète des produits alimentaires, a besoin d’aide de sa municipalité ou s’il communique avec sa banque. Les Canadiens et Canadiennes s’attendent au même niveau de service de la part de l’Agence, et la grande majorité du temps c’est ce qui se produit. Par contre, ce n’est pas toujours le cas.

Cette année, **17 %**

des plaintes que nous avons reçues indiquaient un enjeu lié à ce droit.

Professionnel et courtois

Tous les jours, les Canadiens et Canadiennes se plaignent du service qu’ils reçoivent de l’Agence. Le droit 5 du contribuable leur permet de recevoir un service professionnel et courtois de la part de l’Agence. Toutefois, nous avons entendu dire que parfois, l’Agence ne répond pas à ces attentes.

La plupart des Canadiens et Canadiennes communiquent avec l’Agence par l’intermédiaire de ses centres de contact et les plaignants nous ont dit que certains agents ont été utiles, attentionnés et empathiques, mais que certains ont également été :

- Impolis
- Agressifs
- Exigeants
- Impatients

L’Agence communique avec des millions de Canadiens et Canadiennes chaque année, et nous savons que notre Bureau n’entend qu’un très petit nombre d’entre eux. Toutefois, le fait d’entendre qu’un employé de l’Agence peut avoir été non professionnel ou non courtois est une préoccupation pour nous.

Un comportement non professionnel ne devrait jamais être toléré à l’Agence et cette dernière doit prendre les mesures appropriées lorsqu’elle prend connaissance d’un tel comportement. Toutefois, nous savons également que les appelants peuvent parfois se comporter aussi de façon irrespectueuse. Cependant, il est important que l’Agence fournisse les bons outils à ses agents des centres de contact afin que les situations ne s’aggravent pas.

Nous avons examiné certaines des ressources que l’Agence offre à ses agents, et il est clair que l’Agence est sur la bonne voie, car nous avons constaté qu’en offrant à ses agents différentes façons de désamorcer les situations, ils peuvent continuer d’aider les appelants.



Équité

« L'équité n'est pas toujours simple et ne signifie pas toujours que tout le monde obtient exactement la même chose. Il y a de nombreuses situations, relations et événements qui entrent en jeu. Parfois, les principes d'équité généralement acceptés s'appliquent. Parfois, la loi s'applique. Bien qu'il n'y ait pas de réponse unique, il y a certains principes et pratiques de base qui peuvent aider à décrire l'équité. »⁸

Afin de promouvoir l'équité dans notre Rapport annuel de 2020-2021⁹, nous avons souligné que l'Agence devrait informer suffisamment les Canadiens et Canadiennes sur ce qu'ils doivent faire lorsque des difficultés financières apparaissent. Au cours de la dernière année, alors que l'Agence a repris toutes ses activités de recouvrement, nous avons entendu des Canadiens et Canadiennes qui étaient frustrés par l'Agence parce qu'elle recouvrait trop, trop rapidement. Nous avons également entendu dire que les gains d'assurance-emploi étaient perçus pour compenser les dettes. Toutefois, l'Agence a clairement indiqué dans les communiqués de presse et ses pages Web qu'elle est disposée à discuter des options si le remboursement de la dette cause des difficultés financières importantes. Nous sommes heureux que l'Agence ait donné suite à nos commentaires.

Nous savons que le remboursement de la dette peut être difficile. Toutefois, il est important pour les Canadiens et Canadiennes de savoir que l'Agence est disposée à travailler avec eux. C'est pourquoi nous voulions comprendre comment l'Agence a repris ses activités de recouvrement, plus particulièrement en ce qui concerne les groupes à faible revenu et vulnérables. Au cours de la prochaine année, nous prévoyons étudier davantage la façon dont l'Agence a informé ces groupes au sujet des activités de recouvrement et si elle a tenté de réduire l'incidence de ces activités sur ces personnes et leurs familles.

De plus, il y a eu quelques plaignants cette année qui ont allégué que l'Agence avait pris des mesures judiciaires contre eux pour une dette, ce qui peut comprendre le gel de leur compte bancaire et la saisie de leur salaire, sans les aviser d'abord. Cela a également été souligné dans notre rapport systémique Avertissement formel¹⁰, publié en 2019. L'Agence a donné suite aux recommandations formulées dans le présent rapport. Toutefois, du travail supplémentaire pourrait être nécessaire pour déterminer s'il y a d'autres possibilités pour l'Agence d'améliorer son service.

⁸ ombudsman.sk.ca/app/uploads/2020/01/What-is-Fairness-Jan-2019.pdf (en anglais seulement)

⁹ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-annuels/rapport-annuel-2020-2021

¹⁰ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/avertissement-formel



Examen systémique – Un examen de l'équité du processus de vérification pour les organismes de bienfaisance enregistrés au Canada.

En 2022-2023, nous avons terminé notre examen systémique de l'équité du processus de vérification pour les organismes de bienfaisance enregistrés, et nous avons publié un rapport intitulé : *Charité bien ordonnée commence par l'équité : à examiner davantage*¹¹.

Nous avons pris le temps d'écouter, d'approfondir nos connaissances, d'examiner les faits et de cerner les possibilités qu'a l'Agence d'améliorer les services qu'elle fournit aux Canadiens et Canadiennes. Bien que l'Agence nous ait fourni une quantité importante d'informations pour nous aider à comprendre le processus de vérification des organismes de bienfaisance enregistrés, des obstacles législatifs et administratifs ont empêché l'Agence de partager certaines des informations que nous avons demandées, limitant ainsi notre capacité à valider davantage certaines des informations que nous avons recueillies.

Toutefois, nous avons tout de même été en mesure de cerner les possibilités pour l'Agence d'améliorer le service qu'elle offre aux organismes de bienfaisance. Plus précisément, compte tenu de notre compréhension de l'incidence des

préjugés, l'ombudsman des contribuables a recommandé à la ministre que l'Agence :

- Créer un cours de formation sur les préjugés inconscients pour les employés de la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence.
- Cibler ce cours pour les personnes qui participent au processus de vérification.
- Rendre ce cours obligatoire pour tous les employés qui participent au processus de vérification, y compris les décideurs.

L'Agence a accepté notre recommandation et a fourni une liste de mesures détaillées¹² qu'elle prendra d'ici le 31 mars 2024, y compris la mise en place d'une suite de formation obligatoire adaptée aux employés de la Direction des organismes de bienfaisance. Une fois que l'Agence aura terminé son plan d'action, nous analyserons les mesures qu'elle a prises et fournirons une mise à jour à l'adresse canada.ca/boc-influencer-changement.

¹¹ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/charite-bien-ordonnee-commence-par-l-equite

¹² canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/mises-jour-amelioration-service

Droit 6 – Renseignements fiables : Vous avez le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns de la part de l’Agence

Il est nécessaire d’obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns pour comprendre et respecter les lois fiscales du Canada, recevoir des prestations et des crédits, et résoudre les enjeux fiscaux. Dans le cadre de son approche axée sur les gens d’abord, l’Agence s’engage à fournir aux Canadiens et Canadiennes des renseignements utiles, significatifs, faciles à comprendre et exacts dès la première fois, peu importe la façon dont ils communiquent. Cette année, comme beaucoup d’autres, les Canadiens et Canadiennes nous ont dit que l’Agence ne leur fournit pas toujours des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.

Cette année, **66 %**

des plaintes que nous avons reçues indiquaient un enjeu lié à ce droit.

Ce que nous avons entendu de votre part :

Renseignements complets, exacts et clairs :

Nous avons entendu que l’Agence ne fournit pas toujours des explications détaillées qui sont faciles à comprendre et qu’elles n’expliquent pas complètement pourquoi un avis d’opposition est refusé. Certains ont dit que les agents se contredisent; par exemple, un plaignant a allégué qu’un agent avait confirmé que l’Agence avait reçu un document validant son admissibilité aux crédits, mais qu’un autre agent lui avait dit que l’Agence n’avait jamais reçu les documents.

Renseignements fournis en temps opportun :

Certains plaignants nous ont dit qu’ils ne pouvaient pas joindre un agent du centre de contact lorsqu’ils avaient besoin de parler à l’Agence. Certains nous ont également dit que l’Agence n’avait pas examiné leur demande en

temps opportun et n’avait pas fourni de renseignements sur le retard. Un plaignant a allégué qu’il avait appelé l’Agence à plusieurs reprises pour se renseigner sur l’état de sa déclaration de revenus et de prestations, mais personne à l’Agence ne pouvait expliquer pourquoi cela prenait autant de temps.

Certains nous ont également dit que le fait de ne pas recevoir de renseignements en temps opportun au sujet de leurs affaires fiscales avait une incidence négative sur eux, surtout lorsqu’ils comptaient sur l’Agence pour fournir des services en temps opportun afin qu’ils puissent subvenir aux besoins de base de leur famille. Ce fut le cas pour Sarha¹³.

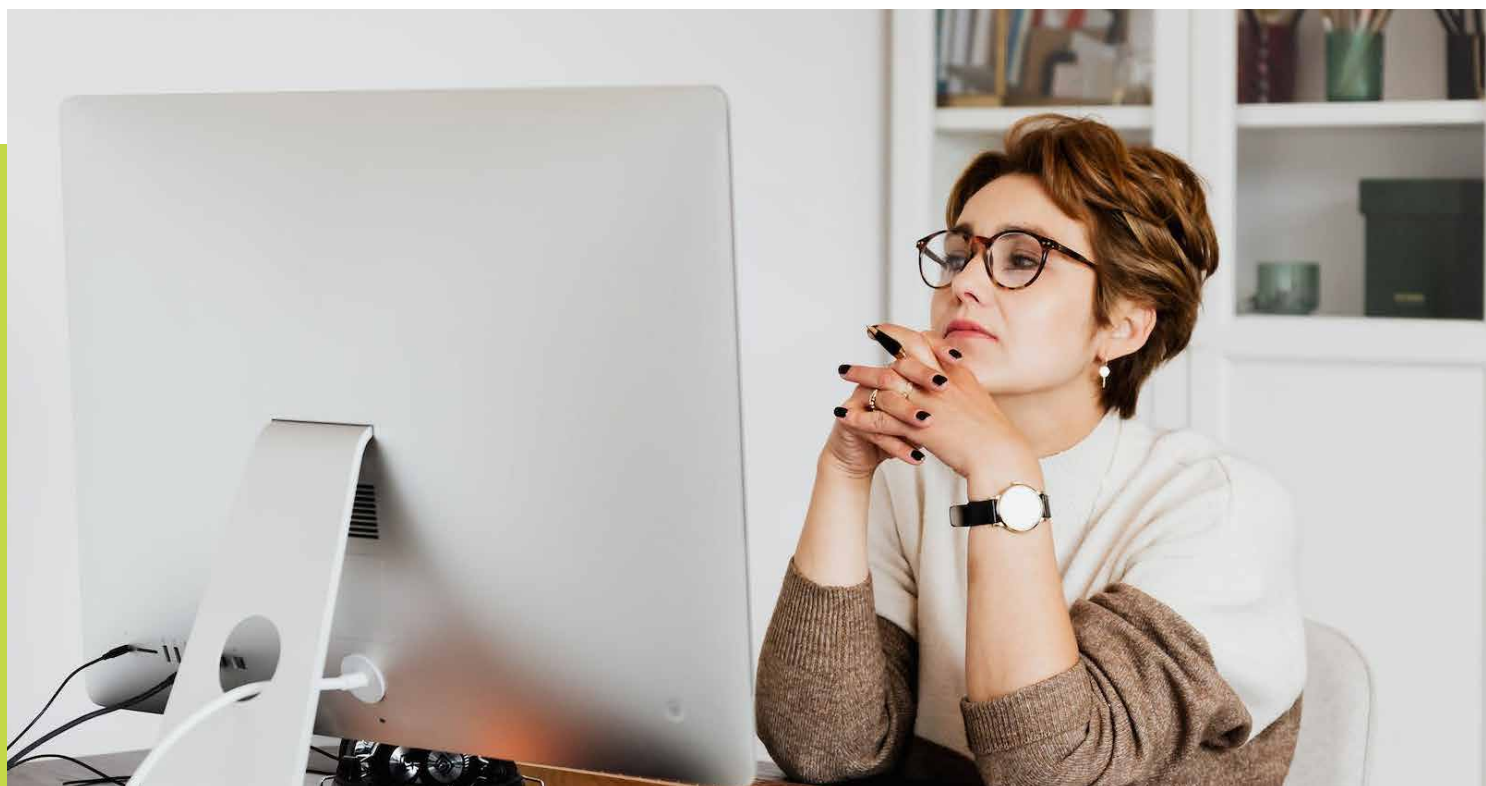
¹³ L’histoire suivante est fondée sur des événements réels, mais on l’a modifiée afin de préserver l’identité du plaignant et de combiner des pensées et des sentiments couramment exprimés par de nombreux autres plaignants. Les noms utilisés sont entièrement fictifs.

L'Agence affirme que son but est de traiter des déclarations de revenus et de prestations remplies par voie électronique à temps, et de vous fournir votre remboursement, dans un délai de deux semaines, 95 % du temps.

Par conséquent, lorsque Sarha a produit sa déclaration par voie électronique et à temps, elle s'attendait à recevoir son remboursement dans un délai de deux semaines. Malheureusement, 15 semaines plus tard, l'Agence n'avait toujours pas traité sa déclaration. Lorsque Sarha a appelé l'Agence, l'agent n'a pas été en mesure d'expliquer pourquoi cela prenait autant de temps ou de fournir une date à laquelle Sarha pouvait s'attendre à recevoir son remboursement.

La situation était désastreuse parce que l'époux de Sarha était sans emploi et que sa famille prévoyait utiliser son remboursement d'impôt pour s'acquitter de ses responsabilités financières.

Sarha a déposé une plainte et nous a dit que le manque de clarté des renseignements sur ce qui causait ce retard a eu une incidence négative sur sa santé mentale. Comme sa situation était exceptionnelle, nous avons envoyé une demande urgente à l'Agence pour régler l'enjeu. Suite à notre intervention, l'Agence a traité sa déclaration et a émis le remboursement.



Examen systémique – Communications que l'Agence a fournies aux contribuables lorsqu'elle a verrouillé les utilisateurs de leurs comptes de l'Agence

Le 24 janvier 2023, nous avons publié le rapport Le verrouillage : La communication était la clé¹⁴ au sujet des communications que l'Agence a fournies aux contribuables après avoir verrouillé certains utilisateurs de leur compte de l'Agence.

L'Agence a verrouillé 187 000 utilisateurs de leurs comptes à la mi-février 2021 dans le but de protéger les comptes qui pourraient avoir été compromis. Par la suite, l'Agence a publié une déclaration indiquant que les informations d'identification associées aux comptes verrouillés seraient révoquées, et des instructions ont été mises à la disposition des personnes concernées sur la façon de retrouver l'accès à leur compte de l'Agence. Le communiqué de presse indiquait que les révocations commenceraient le 13 mars 2021. Cependant, de nombreux contribuables concernés ont exprimé des inquiétudes quant au manque de communication claire et opportune de la part de l'Agence.

Lorsque les comptes des utilisateurs de l'Agence ont été verrouillés, celle-ci aurait dû préparer une stratégie de communication claire et utile pour répondre aux préoccupations des contribuables déconcertés, inquiets et frustrés. Une communication claire aurait dû être la principale préoccupation de l'Agence après la protection des renseignements sur les contribuables. Par conséquent, nous avons ouvert un examen systémique afin d'analyser l'approche de communication de l'Agence et de cerner s'il y avait des possibilités d'amélioration du service.

Le rapport comprend cinq recommandations :

1. L'Agence devrait examiner ses processus de communication afin de s'assurer qu'elle informe les Canadiens et Canadiennes de façon proactive sur les questions qui pourraient les concerner.
2. L'Agence devrait s'assurer que les alertes de sa page Web fournissent toujours des renseignements à jour.
3. L'Agence devrait s'assurer de toujours fournir un lien pour de plus amples renseignements vers une page Web du gouvernement du Canada à partir de ses messages dans les médias sociaux.
4. L'Agence devrait mettre les renseignements qu'elle fournit aux médias à la disposition des Canadiens et Canadiennes au même moment.
5. L'Agence devrait s'assurer qu'elle dispose de plans adaptables pour communiquer efficacement les nouveaux enjeux.

L'Agence a accepté toutes nos recommandations. Toutefois, sa réponse n'a pas détaillé les mesures concrètes qu'elle prendra, mais plutôt ses processus actuels. Par conséquent, les Canadiens et Canadiennes et notre Bureau continuent d'observer des enjeux liés aux communications à l'Agence. Cela dit, nous espérons que lorsque l'Agence fournira une mise à jour, elle décrira plus en détail les mesures qu'elle a prises à la lumière des recommandations que nous avons faites.

¹⁴ canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/le-verrouillage

Demande d'améliorations des services – Renseignements que l'Agence fournit aux peuples autochtones

L'Agence publie des pages Web ciblées¹⁵ et offre des documents¹⁶ de visibilité ainsi que des visites ciblées¹⁷ à des segments précis de la population, dont les peuples autochtones. Les ressources fournissent généralement des renseignements sur l'impôt et les prestations, ainsi que d'autres renseignements qui pourraient aider un segment précis de la population.

Nous avons examiné les renseignements que l'Agence fournit aux peuples autochtones. Bien que nous reconnaissons qu'il faut faire un effort pour fournir des renseignements destinés spécialement aux peuples autochtones, notre examen a révélé que, dans certains secteurs, les renseignements peuvent être inexacts, peu clairs et ne sont pas toujours fournis en temps opportun. Par conséquent, l'ombudsman des contribuables demande à l'Agence de faire ce qui suit :

1. Élaborer une stratégie d'examen afin de s'assurer que les renseignements fournis aux peuples autochtones sont complets, exacts et clairs.
2. Mettre à jour tous les renseignements qu'elle fournit aux peuples autochtones qui sont désuets.
3. Trouver une solution pour veiller à ce que des renseignements opportuns et à jour soient fournis aux peuples autochtones avant chaque période de production des déclarations de revenus.

L'Agence a accepté chaque demande et nous a informés qu'elle élabore actuellement un plan pour améliorer le contenu fourni aux peuples autochtones sur la page Web pour les Autochtones de l'Agence et dans les documents de sensibilisation. De plus, elle envisage une occasion d'effectuer un examen systématique des renseignements sur sa page Web et dans les documents de sensibilisation, en mettant l'accent sur la prestation de renseignements complets, clairs, opportuns et exacts aux peuples autochtones.



¹⁵ canada.ca/fr/services/impots/impot-sur-le-revenu/impot-sur-le-revenu-des-particuliers/qui-produire-declaration-revenus

¹⁶ canada.ca/documents-visibilite

¹⁷ canada.ca/travaillons-ensemble

Demande d'amélioration des services – Renseignements que l'Agence fournit aux Canadiens et Canadiennes dans une situation abusive ou violente

En septembre 2021, nous avons demandé à l'Agence de créer une page Web active pour les Canadiens et Canadiennes sur ce qu'il faut faire si l'Agence exige ou demande des renseignements, comme des renseignements sur le conjoint, qui pourraient les mettre en danger. Nous avons fait cette demande parce que nous avons constaté à ce moment-là que l'Agence n'avait pas fourni de renseignements complets ou clairs sur Canada.ca, et que les renseignements qui étaient disponibles ne s'adressaient qu'à une partie de ceux qui pourraient être dans une situation abusive ou violente. Plus précisément, le contenu était destiné aux femmes dans les refuges. Ainsi, cela n'était pas facile pour les Canadiens et Canadiennes dans une situation abusive ou violente de trouver les renseignements dont ils avaient besoin.

Pour donner suite à notre demande, l'Agence a publié la page Web Obtenez des prestations et des crédits si vous êtes dans une situation d'abus ou de violence¹⁸, en décembre 2021. Depuis son lancement, des milliers de Canadiens et Canadiennes ont utilisé la page Web comme ressource et ont reçu des renseignements plus complets.

Bien que nous soyons satisfaits de la mise en œuvre de notre demande par l'Agence, il faut travailler davantage pour aider les Canadiens et Canadiennes qui sont victimes de violence fondée sur le sexe sous ses nombreuses formes. De plus cette page Web doit encore être améliorée pour répondre pleinement aux besoins de son public cible. Par conséquent,

cette année, l'ombudsman des contribuables a demandé à l'Agence d'apporter les améliorations suivantes aux services :

1. Consulter les intervenants internes et externes pour :
 - S'assurer que la page Web Obtenez des prestations et des crédits si vous êtes dans une situation d'abus ou de violence répond aux besoins des personnes dans une situation abusive ou violente.
 - Créer une fiche d'information sur la violence fondée sur le sexe.
2. S'assurer que cela implique des politiques, des produits et des processus concernant l'analyse comparative entre les sexes plus¹⁹.
3. Veiller à ce que ses processus soient faciles à naviguer et accessibles en permettant aux personnes dans une situation abusive ou violente de communiquer avec un secteur qui peut les aider à mettre à jour tous leurs renseignements.

Dans sa réponse, l'Agence a reconnu la nécessité et la possibilité de fournir des renseignements pertinents et facilement accessibles aux personnes touchées par la violence fondée sur le sexe. Elle a également indiqué qu'elle consulterait ses partenaires internes et externes afin d'évaluer les besoins précis de ce public, ainsi que l'état actuel des documents, des produits et de la présence Web connexes.

Le saviez-vous?

L'analyse comparative entre les sexes plus est un processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse d'évaluation des inégalités systémiques, ainsi qu'un moyen d'évaluer comment divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent faire l'expérience de politiques, de programmes et d'initiatives²⁰.

¹⁸ canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/prestations-credits-situation-abus-violence

¹⁹ <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>

²⁰ Gouvernement du Canada, Femmes et Égalité des genres Canada.

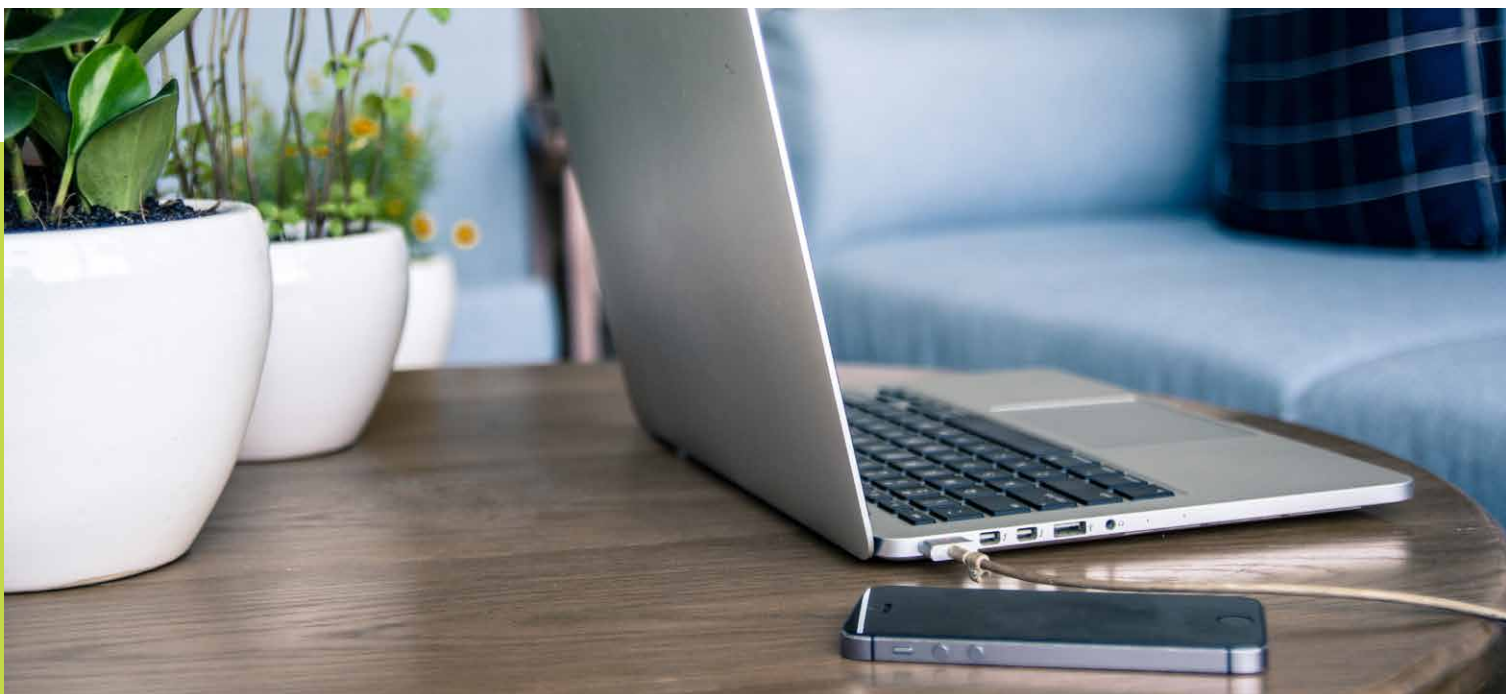
Observations sur l'amélioration des services

Au fur et à mesure que l'Agence a intensifié ses activités de recouvrement des dettes, nous avons constaté un manque de renseignements clairs fournis par l'Agence avant de commencer à recouvrer les recouvrements. Cela a entraîné des préoccupations et de la confusion chez les Canadiens et Canadiennes, car l'Agence n'a pas précisé la façon dont les paiements de prestations et de crédits, ainsi que les remboursements d'impôt, seraient appliqués pour rembourser les soldes en souffrance. Cette situation nous a incités à demander des renseignements généraux à l'Agence afin de clarifier certains des renseignements qu'elle fournissait aux Canadiens et Canadiennes.

L'Agence a fourni des réponses à nos questions, mais lorsque nous avons demandé comment elle recouvrait automatiquement les dettes de prestations liées à la COVID-19 auprès des bénéficiaires de prestations d'assurance-emploi (AE), elle nous a dit de communiquer avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour obtenir une réponse exhaustive. Par conséquent, il était difficile de savoir comment l'Agence fournissait un avis aux Canadiens et Canadiennes avant de commencer à recouvrer automatiquement les dettes des bénéficiaires de prestations d'assurance-emploi.

Si l'Agence ne peut pas nous donner des réponses plus complètes, il est possible que les Canadiens et Canadiennes soient confrontés au même problème lorsqu'ils communiquent avec l'Agence eux-mêmes.

Même si la participation d'autres ministères du gouvernement rend parfois la situation d'un contribuable plus compliquée, fournir des renseignements complets, exacts et clairs aux Canadiens et Canadiennes comprend la capacité de fournir des réponses sur la façon dont les méthodes et les procédures en place fonctionnent. Le défaut de fournir les renseignements en temps opportun peut entraîner une augmentation des demandes de renseignements des contribuables, en particulier le nombre d'appels, ce qui augmente la charge de travail des centres de contact. Nous croyons que la fourniture de renseignements fiables au bon moment par l'Agence contribuera à réduire les enjeux liés au service.



Droit 9 – Droit de déposer une plainte : Vous avez le droit de déposer une plainte liée au service auprès de l'Agence et d'obtenir une explication de ses constatations



Ce que nous avons entendu de votre part :

Parfois, le service que l'Agence offre aux Canadiens et Canadiennes ne répond pas aux attentes. Le droit 9 du contribuable permet aux gens de se plaindre à l'Agence et de recevoir une explication. Cela se fait en soumettant une plainte à la rétroaction liée au service de l'Agence. Toutefois, depuis la pandémie COVID-19, l'Agence n'a pas été en mesure de traiter les plaintes rapidement et elle a souvent dépassé sa propre norme de service de 30 jours ouvrables.

Ce que nous avons entendu de la part des plaignants :

- L'Agence n'a pas respecté sa norme de service et n'a fourni aucune explication au sujet du retard²¹.
- L'Agence n'a pas fourni une explication claire et complète au sujet de la plainte.
- L'Agence a dit au plaignant qu'elle ne pouvait pas déposer de plainte.
- L'Agence n'a pas confirmé avoir reçu la plainte.

²¹ La norme de service de l'Agence pour les plaintes liées au service consiste à résoudre votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2022-23.html#ds1>

Observations :

Retards dans le traitement des plaintes liées au service

En accordant la priorité aux travaux critiques au début de la pandémie, le traitement des plaintes liées au service de l'Agence a été mis en attente pendant que l'Agence concentrait ses efforts sur la prestation de prestations d'urgence liées à la COVID-19 aux Canadiens et Canadiennes. Nous avons estimé que cette approche était la bonne. Toutefois, avec la reprise des activités normales de l'Agence, nous nous attendions à ce que les plaintes soient traitées rapidement. Toutefois, cela ne s'est pas produit.

Nous comprenons que l'équipe de rétroaction liée au service de l'Agence a connu une augmentation importante du travail, tout comme notre Bureau, et nous sommes satisfaits des mesures qu'elle a prises pour réduire son arriéré. Toutefois, au cours de ses efforts pour réduire l'arriéré, l'Agence n'a pas informé de façon proactive les Canadiens et Canadiennes sur sa page Web des retards dans le traitement des plaintes. Nous avons donc reçu de nombreuses plaintes concernant les retards de rétroaction liée au service.

Par conséquent, à l'été 2022, nous avons suggéré que l'Agence ajoute une bannière sur sa page Web Soumettre des commentaires sur le service pour informer les Canadiens

et Canadiennes de ses retards dans le traitement des plaintes. Elle a accepté d'examiner la suggestion, mais a finalement décidé de ne pas placer de bannière sur sa page Web. Cela a laissé de nombreux Canadiens et Canadiennes dans le flou, ne sachant pas qu'il y avait des retards, à moins qu'ils n'appellent l'Agence pour s'enquérir. Une bannière a été ajoutée à la page Web l'année suivante, à l'été 2023.

Cependant, nous avons constaté que l'Agence ne fournissait pas de mise à jour à ses employés par des méthodes internes. Conséquemment, nous avons reçu de nombreuses plaintes selon lesquelles les contribuables recevaient des agents des informations sur le délai de traitement de la rétroaction liée au service qui différaient des informations publiées sur sa page Web.

Bien que nous soyons très au courant des retards de l'équipe de rétroaction liée au service de l'Agence, nous savons également que d'autres secteurs ont connu des retards où les Canadiens et Canadiennes n'ont été informés qu'une fois qu'ils ont communiqué avec l'Agence.

PREMIÈRE RECOMMANDATION :

Veuillez noter que les recommandations formulées dans le présent rapport annuel sont présentées à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction.



L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence informe de façon proactive les Canadiens et Canadiennes, sur Canada.ca, des retards qu'un programme peut subir, afin d'accroître la transparence et de fournir aux Canadiens et Canadiennes les renseignements dont ils ont besoin.



Modernisation du système

Cette année, nous avons été heureux de voir que l'Agence a lancé une méthode permettant aux Canadiens et Canadiennes de donner de la rétroaction (compliments, plaintes et suggestions) en ligne, sans avoir à ouvrir une session dans leur compte de l'Agence. Bien que nous ayons accueilli favorablement cette initiative, le formulaire en ligne ne permet pas aux Canadiens et Canadiennes de fournir des documents à l'appui supplémentaires. L'absence de cette fonction pourrait prolonger le délai de traitement si l'Agence doit demander des documents supplémentaires. Nous savons que l'Agence cherche toujours à améliorer son service, et permettre aux Canadiens et Canadiennes de fournir des documents à l'appui avec leurs commentaires en ligne serait une mesure positive dans cette direction.

Rétroaction liée à l'accessibilité

À compter de janvier 2023, l'Agence a commencé à accepter la rétroaction sur l'accessibilité. Nous avons observé que la page Web Soumettre de la rétroaction sur l'accessibilité²² fournit des méthodes supplémentaires, y compris les courriels, les appels téléphoniques et le téléimprimeur pour soumettre de la rétroaction, ce qui n'est pas offert sur la page Web Soumettre de la rétroaction sur le service²³. De plus, il n'était pas clair comment l'Agence prévoyait suivre les commentaires sur les obstacles à l'accessibilité. Nous avons demandé de plus amples renseignements sur la raison pour laquelle elle n'offre pas les mêmes méthodes pour soumettre de la rétroaction sur le service, comme elle le fait pour la rétroaction liée à l'accessibilité, et sur la façon dont elle fait le suivi de cette rétroaction.

L'Agence a indiqué que la Loi canadienne sur l'accessibilité prescrit la manière dont elle doit accepter la rétroaction sur l'accessibilité, et elle a introduit des façons supplémentaires pour assurer le respect de la Loi. Tous les contribuables, y compris les personnes handicapées, peuvent utiliser ces canaux de rétroaction pour fournir leurs commentaires concernant l'accessibilité des programmes et services de l'Agence ou sur son plan d'accessibilité.

Elle a également indiqué que pour la rétroaction sur les services autres que ceux liés à l'accessibilité, elle a choisi des méthodes de communication largement disponibles, faciles à utiliser et hautement sécurisées. De plus, L'Agence a déclaré que même si le courrier électronique est un moyen de communication largement utilisé, il n'est pas encore suffisamment sécurisé pour répondre à ses normes de sécurité rigoureuses et pour protéger les renseignements des contribuables. Elle a également indiqué qu'elle explorerait et évaluerait la possibilité d'accepter des commentaires par téléphone ou par télécriteur en 2023.

Bien que nous comprenions que la sécurité est d'une importance capitale à l'Agence, cette dernière doit également rendre ses services accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes. **Étant donné que l'Agence ne permet pas aux Canadiens et Canadiennes de soumettre régulièrement des commentaires par courriel, par téléphone et par téléimprimeur, elle crée un obstacle à l'accessibilité à la soumission d'une plainte liée au service pour les Canadiens et Canadiennes qui doivent utiliser ces méthodes pour communiquer.**

²² canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/plan-accessibilite/soumettre-commentaires-accessibilite

²³ canada.ca/arc-plainte-service

Droit 10 – Effort pour se conformer : Vous avez le droit que l'Agence tienne compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales

Ce que nous avons entendu de votre part :

Le respect du régime fiscal du Canada peut coûter du temps, des efforts et de l'argent aux Canadiens et Canadiennes. Le droit 10 du contribuable vous permet de vous attendre à ce que l'Agence minimise les coûts liés à l'observation. Cela signifie que l'Agence devrait fournir ses services d'une façon qui vous évite les efforts inutiles pour vous conformer. Toutefois, nous avons entendu dire que cela ne se produit pas toujours et que l'Agence devrait améliorer certains de ses services afin de réduire au minimum les coûts pour les gens à se conformer.

Cette année, **19 %**

des plaintes que nous avons reçues indiquaient un enjeu lié à ce droit.

Ce que nous avons entendu de la part des plaignants :

- L'Agence n'a pas été en mesure de trouver les documents qui ont été envoyés, ce qui a exigé qu'ils les soumettent de nouveau.
- L'obtention d'un accès complet à leur compte de l'Agence a pris trop de temps.
- L'Agence a demandé une quantité inutile de documents.
- Ils ont eu de la difficulté à autoriser leur représentant.
- Ils ont attendu trop longtemps au téléphone pour essayer de parler à un agent de l'Agence.

Exemple de cas – Yusha

Yusha a présenté une demande d'allocation canadienne pour enfants (ACE) en juillet. Elle a envoyé des documents supplémentaires à l'Agence en août et a dû soumettre de nouveau les mêmes documents en septembre et en novembre. Yusha avait un besoin urgent de l'ACE. Sans elle, elle éprouvait des difficultés financières et ne pouvait pas subvenir aux besoins de base de ses enfants, y compris les vêtements d'hiver et les fournitures scolaires. Yusha a déposé une plainte²⁴ avec nous.

Nous avons examiné la plainte de Yusha, avons communiqué avec elle et avons déterminé que sa situation était exceptionnelle. Par conséquent, nous avons envoyé une demande urgente à l'Agence pour communiquer avec Yusha et résoudre le problème.

À la suite de notre demande, l'Agence a communiqué avec Yusha, a approuvé sa demande, et ses prestations ont été versées.

²⁴ canada.ca/boc-soumettre-plainte

Ce que nous avons entendu au sujet de la visibilité

Tout au long de l'année, nous visitons des collectivités et des organismes partout au Canada. Cela nous aide à mieux comprendre où l'Agence peut améliorer ses services. Lors de l'Assemblée générale annuelle de 2022 de l'Association des collectivités des Territoires du Nord-Ouest²⁵, nous avons appris qu'il n'est pas facile de télécharger plusieurs documents à la fois dans les comptes de l'Agence, car elle permet seulement aux utilisateurs d'en télécharger un à la fois et n'a pas de fonction glisser-déposer. Nous avons également constaté qu'une fois qu'un fichier est téléchargé, il ne peut pas être prévisualisé et la description n'est pas modifiable.

Le fait de ne pas avoir ces caractéristiques de base augmente les coûts de l'observation pour les contribuables et leurs représentants. Bien que nous soyons conscients que l'Agence explore toujours des façons d'améliorer les fonctions de ses comptes, elle doit trouver des façons de permettre aux contribuables et à leurs représentants de télécharger des documents plus rapidement afin d'alléger le fardeau qui pèse sur eux. Cela comprendrait la modernisation de son processus de téléchargement de documents afin que les utilisateurs puissent télécharger plusieurs documents à la fois.

Demande d'amélioration du service – Réduction des coûts liés à l'observation pour accéder aux tâches dans Mon dossier

L'enjeu

Nous avons examiné l'interface améliorée de Mon dossier de l'Agence, lancée en septembre 2022, et nous avons trouvé qu'il n'est pas toujours facile de trouver

certains renseignements importants. Même en effectuant une recherche sur Canada.ca pour obtenir de plus amples renseignements, nous avons constaté que les renseignements n'étaient pas beaucoup plus clairs et parfois inexacts. Par exemple, nous avons trouvé qu'il était difficile de trouver où appliquer pour l'allocation canadienne pour enfants (ACE), si vous avez déjà un enfant, et où obtenir une copie d'un relevé de preuve de revenu. L'enjeu est aggravé par le fait que Mon dossier ne permet pas aux utilisateurs de chercher des tâches dans leur compte Mon dossier.

Notre demande :

Pour qu'il soit plus facile pour les Canadiens et Canadiennes d'utiliser Mon dossier, l'ombudsman des contribuables demande à l'Agence de faire ce qui suit :

1. Fournir des renseignements plus descriptifs sur ses pages Web pour guider les Canadiens et Canadiennes sur l'endroit où ils doivent aller dans Mon dossier pour effectuer une tâche.
2. Ajouter une fonction de recherche pour aider les Canadiens et Canadiennes à trouver des tâches dans Mon dossier.
3. Ajouter un lien de la page principale Mon dossier vers la page de preuve de revenu.

L'Agence a accepté notre demande de fournir des renseignements plus précis sur la façon de présenter une demande de prestations en utilisant Mon dossier. De plus, elle a indiqué qu'elle examinait notre suggestion d'ajouter une fonction de recherche dans Mon dossier et qu'elle s'attendait à terminer cet examen après octobre 2024. De plus, elle a apporté des améliorations aux instructions fournies aux utilisateurs lorsqu'ils tentent de trouver la preuve de revenu, et elle tiendra compte de la même approche pour les autres services de Mon dossier.

²⁵ <https://nwtac.com/past-annual-general-meetings/> (en anglais seulement)

Observations :

Soutien de l'Agence aux Canadiens et Canadiennes touchés par l'ouragan Fiona

La prise en compte des coûts de l'observation lors de l'administration de la législation fiscale comprend la prise en considération d'événements indépendants de la volonté des contribuables, mais qui peuvent créer des difficultés pour qu'ils se conforment à leurs obligations fiscales, comme des événements défavorables naturels ou causés par l'homme.

À titre de contexte, le programme d'allègement pour les contribuables permet aux Canadiens et Canadiennes de demander un allègement des pénalités et des intérêts lorsque les situations suivantes empêchent le contribuable de s'acquitter de ses obligations fiscales :

- Des circonstances exceptionnelles.
- Des actions de l'Agence.
- Une incapacité de payer ou des difficultés financières.
- D'autres circonstances.

Toutefois, pour un allègement, il incombe au contribuable de faire la demande. Pour cette raison, nous avons accueilli favorablement l'approche proactive de l'Agence visant à aider les Canadiens touchés par l'ouragan Fiona²⁶ au Canada atlantique et dans une partie du Québec, en septembre 2022. L'Agence a recommandé à la ministre du Revenu national de prolonger les délais de déclaration afin de fournir un allègement aux Canadiens et Canadiennes touchés. La ministre a approuvé la recommandation, et les prolongations des dates limites de production et de paiement ont été prolongées au 31 octobre.

Nous avons entendu dire que cette approche, lorsque possible, est efficace pour réduire le fardeau des contribuables demandant un allègement des pénalités et

des intérêts et pour le Programme d'allègement pour les contribuables de l'Agence, qui, au cours des dernières années, a vu une charge de travail sans précédent de la part des Canadiens et Canadiennes touchés par des inondations, des incendies de forêt et d'autres circonstances extraordinaires. Nous encourageons l'Agence à continuer d'utiliser cette approche proactive lorsque cela est approprié.

Réduction du recouvrement de l'impôt sur le revenu à la source

Afin de réduire le montant d'impôt retenu sur les chèques de paye des Canadiens et Canadiennes, l'Agence exige qu'ils soumettent une demande²⁷. Lorsque nous examinons une plainte, nous avons découvert que le formulaire de demande pourrait être soumis par voie électronique, mais nous avons trouvé que l'Agence n'a pas informé les Canadiens et Canadiennes de cette possibilité sur ses pages Web ou sur le formulaire lui-même. Par conséquent, les Canadiens et Canadiennes ont probablement continué à soumettre leurs formulaires en format papier et par télécopieur, même s'ils auraient pu le faire par voie électronique. De plus, étant donné que les personnes qui soumettent le formulaire en format papier ne reçoivent pas de confirmation, certaines personnes peuvent avoir appelé l'Agence pour obtenir une confirmation de leur soumission. Cette situation accroît le fardeau des contribuables et le volume d'appels des centres de contact. Par conséquent, l'ombudsman des contribuables demande à l'Agence de faire ce qui suit :

- Mettre à jour ses formulaires et ses pages Web afin d'informer les contribuables qu'ils peuvent les soumettre par voie électronique.
- Trouver un moyen d'accuser réception du formulaire lorsqu'il est envoyé par la poste ou par télécopieur.

²⁶ canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux/conseils-fiscaux-2022/soutien-canadiens-touche-ouragan-fiona

²⁷ Formulaire T1213 – Demande de réduction des retenues d'impôt à la source et Formulaire T1213OAS - Demande de réduction des retenues d'impôt de récupération sur la pension de la sécurité de la vieillesse canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/t1213

Droit 11 – Responsabilisation : Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l’Agence rende compte de ses actions

Pour l’Agence, cela signifie que vous pouvez vous attendre à ce qu’elle rende des comptes :

- À vous en :
 - Vous fournissant des renseignements exacts et faciles à comprendre.
 - Vous expliquant ses décisions.
 - Vous offrant des façons de vous plaindre du service que vous recevez.
- Au Parlement en :
 - Rendant son plan d’entreprise, les résultats ministériels, les vérifications internes, les évaluations des programmes et la recherche sur l’opinion publique accessible au public²⁸.

Ce que nous avons entendu

Vous nous avez dit que l’Agence :

- N’a pas expliqué combien de temps il faudrait pour traiter certaines demandes.
- Ne vous a pas envoyé de renseignements, même après que vous les aviez demandés.
- N’a pas fourni de renseignements uniformes.
- N’a pas été en mesure de confirmer la réception des renseignements que vous avez envoyés.
- A perdu vos documents.
- N’a pas traité votre paiement correctement.
- N’a pas mis à jour vos renseignements personnels comme demandé.

- N’avait pas de superviseur pour vous rappeler.
- Vous a fourni des renseignements qui n’étaient pas logiques pour vous.
- Vous a fait perdre des heures au téléphone pour joindre un agent et vous avez été déconnecté.

Changement systémique nécessaire – Établir des attentes claires

Il est important d’être responsable face au Parlement, et il est tout aussi important d’être responsable envers vous. L’Agence peut y parvenir en établissant des attentes claires auprès des Canadiens et Canadiennes quant au temps qu’il faudra pour traiter une demande ou une demande de renseignements.

Cette année, **45 %**

des plaintes que nous avons reçues avaient un enjeu avec la rapidité du traitement.

²⁸ canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-information-entreprise

Les retards à l'Agence étaient un enjeu récurrent que nous avons entendu cette année. Nous avons reçu des plaintes au sujet de diverses situations, y compris au sujet de l'Agence :

- Qui a des normes de service avec des délais de traitement déraisonnablement longs.
- Qui est incapable de respecter ses normes de service.
- Qui a des déclarations de revenus et des demandes liées à l'impôt qui n'ont pas de norme de service.

Traitement des demandes du formulaire T1213 par l'Agence

Nous avons entendu des Canadiens et Canadiennes se plaindre du temps que prenait l'Agence pour traiter le formulaire T1213 - Demande de réduction des retenues d'impôt à la source. Toutefois, il n'y a pas de norme de service pour traiter ce formulaire. De plus, l'Agence n'a pas de renseignements accessibles au public sur le temps qu'il faut pour traiter le formulaire. Les plaignants nous ont dit que

cela crée des problèmes, car ils ont dû appeler l'Agence pour savoir combien de temps il faut pour traiter le formulaire, soit 30 jours, et pourquoi l'Agence ne respectait pas ce délai.

L'Agence nous a informés qu'elle était au courant de ces retards et qu'elle avait déjà mis en œuvre un plan d'action pour régler ces enjeux liés au service. Toutefois, l'Agence a indiqué qu'il n'y a pas de délais de traitement publiés à l'externe; en d'autres mots, aucune norme de service établie pour le formulaire T1213.

Cet enjeu s'étend à d'autres demandes liées à l'impôt. Bien que l'Agence rende compte de son rendement par rapport à ses normes de service au Parlement, nous avons constaté que cela n'est pas toujours suffisant pour les Canadiens et Canadiennes ordinaires. Par exemple, il y a des cas où les demandes liées à l'impôt n'ont pas de norme de service, mais plutôt un délai de traitement interne. Cela ne permet pas aux Canadiens et Canadiennes de savoir quand s'attendre à recevoir une réponse lorsque les normes de service n'existent pas.

DEUXIÈME RECOMMANDATION :

L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence de faire ce qui suit :

- Mettre à jour son outil pour Vérifier les délais de traitement de l'Agence²⁹ afin d'y inclure les déclarations de revenus et les demandes liées à l'impôt qui ont des délais de traitement à l'interne, mais pas de normes de service.
- Fournir des liens depuis sa page Web sur l'impôt sur le revenu et les prestations et d'autres pages Web de demandes liées à l'impôt vers l'outil Vérifier les délais de traitement de l'Agence.

Ce faisant, l'Agence rendrait l'information sur les délais de traitement plus complète et plus facilement accessible.



²⁹ canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/coordonnees/verifier-delaix-traitement-arc

Droit 13 – Normes de service : Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence publie ses normes de service et qu'elle en rende compte chaque année

Ce que nous avons entendu de votre part :

Les Canadiens et Canadiennes s'attendent à recevoir une réponse dans un délai raisonnable lorsqu'ils fournissent quelque chose à l'Agence. Pour certains de ses programmes, l'Agence a établi des normes de service. Il s'agit de ses engagements publics à traiter les éléments dans un certain délai, dans des circonstances normales. Bien que nous sachions que l'Agence publie ses normes de service et en rend compte chaque année, il y a des aspects qu'elle peut améliorer dans l'esprit de ce droit. Par exemple, nous avons entendu que :

- L'Agence ne respecte pas ses normes de service lors du traitement des demandes.
- Les normes de service de l'Agence sont parfois ambiguës quant au moment où « le chronomètre » commence lorsqu'une demande est envoyée.

Observations :

Changement systémique nécessaire – Établir des normes de service claires et à jour

Le fait d'entendre les Canadiens et Canadiennes nous aide à cerner les enjeux. Lors de l'examen d'une plainte, nous avons constaté qu'il n'était pas toujours clair à quelle date l'Agence mesure son rendement. Par exemple, pour les plaintes liées au service avant le 17 février 2023, l'Agence a indiqué ce qui suit :

« Notre but est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables. »³⁰

Lorsque nous avons examiné la question initialement, la date à laquelle le délai de 30 jours a commencé n'était pas indiquée, qu'il s'agisse de la date à laquelle un dossier est attribué à un agent, de la date à laquelle il a été reçu par l'Agence ou de la date à laquelle il a été envoyé à l'Agence. Cependant, après avoir porté ce point à l'attention de l'Agence, celle-ci a modifié cette déclaration comme suit :

« Notre objectif est de résoudre la plainte dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception. »

Cela dit, nous avons examiné certaines normes de service de l'Agence et avons constaté qu'elle ne fournissait pas toujours aux Canadiens et Canadiennes des renseignements clairs, complets et cohérents ainsi que des délais pertinents sur sa page Web des normes de service³¹. Nous avons également constaté que la page Web contenait des informations non pertinentes qui pourraient empêcher les Canadiens et Canadiennes de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.

Par conséquent, nous avons demandé à l'Agence de mettre à jour les renseignements qu'elle fournit au sujet de ses normes de service et de s'assurer qu'elles sont pertinentes afin que les visiteurs puissent trouver rapidement les renseignements dont ils ont besoin.

Les normes de service de l'Agence ne sont pas sur la page d'accueil de l'Agence

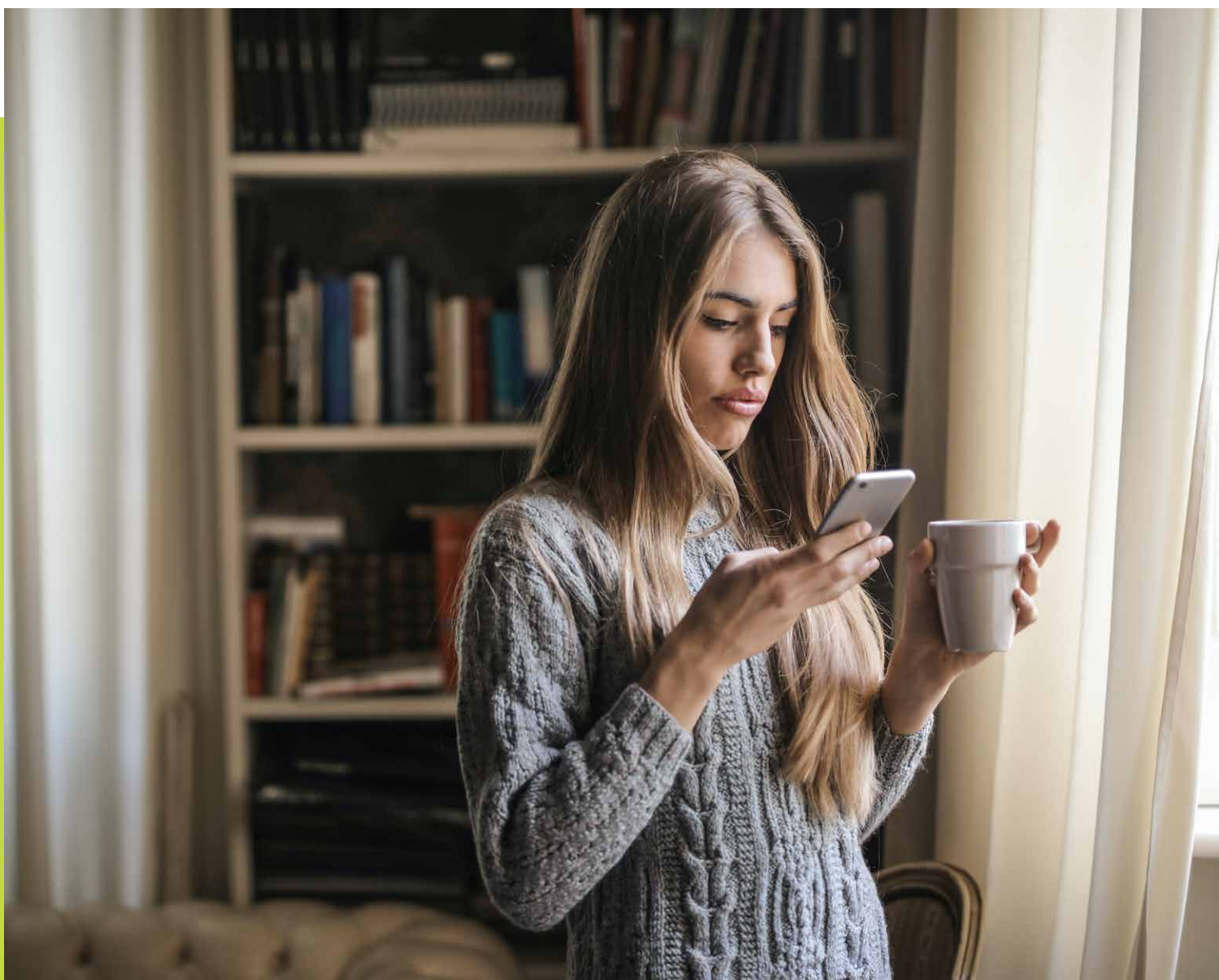
Une chose que nous entendons de la part des plaignants est qu'il est difficile de trouver les normes de service de l'Agence. Bien que nous sachions que l'Agence inclut généralement

³⁰ canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2022-23

³¹ canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2022-23

ses délais de traitement sur des pages Web précises liées à une demande liée à l'impôt, elle a également une page Web dédiée à toutes ses normes de service. Toutefois, vous ne pouvez pas trouver un lien vers cette page Web à partir de la page d'accueil de l'Agence. D'autres organismes gouvernementaux jugent utile de rendre leur page sur les normes de service accessible à partir de leur page d'accueil.

L'Agence devrait envisager d'ajouter un lien vers son outil de vérification du temps de traitement à partir de sa page d'accueil. Cet outil utilise les renseignements qui se trouvent dans les normes de service de l'Agence pour fournir aux Canadiens et Canadiennes un moyen plus facile de savoir quand leur déclaration de revenus et leurs demandes liées à l'impôt seront traitées. Plus l'Agence peut offrir d'options aux contribuables, mieux c'est.



Droit 14 – Vous êtes en droit de vous attendre à ce que l'Agence vous mette en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun

Ce que nous avons entendu de votre part :

Observations :

La promotion de stratagèmes fiscaux ou la participation à ceux-ci peuvent entraîner de graves conséquences, comme des pénalités, des amendes imposées par les tribunaux et des peines d'emprisonnement. Par conséquent, il est important que les Canadiens et Canadiennes reçoivent des renseignements qui les aideront à se protéger contre ces stratagèmes. Nous avons publié précédemment un rapport systémique, *Donateurs, méfiez-vous*³², sur la suffisance des avertissements de l'Agence concernant les stratagèmes d'abris fiscaux douteux.

L'Agence peut seulement vous avertir au sujet des stratagèmes fiscaux dont elle a connaissance, qui font l'objet d'un examen minutieux et qui ont été jugés douteux. Par conséquent, avant que l'Agence détermine qu'un stratagème est potentiellement douteux et qu'il vaille la peine d'en avertir les Canadiens et Canadiennes, certains pourraient déjà avoir été touchés par celui-ci. Cela reflète les défis liés au respect du droit 14 du contribuable.

Changement systémique suggéré – Fournir des renseignements opportuns sur les stratagèmes fiscaux de façon proactive

Bien que nous accueillons les efforts de l'Agence d'informer les Canadiens et Canadiennes au sujet des stratagèmes fiscaux qui vous promettent des économies d'impôt³³, elle pourrait fournir aux Canadiens et Canadiennes plus

de documents de visibilité, comme elle le fait pour les arnaques³⁴. De plus, l'Agence pourrait fournir plus de renseignements plus opportuns via ses « Conseils fiscaux »³⁵.

Même si nous ne recevons pas de plaintes que nous pouvons examiner et que nous ne pouvons pas examiner une décision ou une procédure devant un tribunal, nous croyons que d'autres mesures peuvent être prises pour fournir aux Canadiens et Canadiennes ce à quoi ils ont droit dans le cadre du droit 14 du contribuable.

L'Agence pourrait vouloir tenir compte de ce qui suit :

- Élaborer des documents de sensibilisation supplémentaires sur les stratagèmes fiscaux.
- Continuer d'ajouter les derniers exemples de stratagèmes fiscaux à sa page Web Méfiez-vous des stratagèmes fiscaux dès qu'elle est au courant d'un nouveau stratagème, comme sur sa page Web Alerte à l'arnaque³⁶.

³² canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-speciaux/donateurs-mefiez-vous

³³ canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/stratagemes-fiscaux

³⁴ canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/bibliotheque-multimedia-arc/galerie-videos-particuliers/webinaire-evitez-arnaques

³⁵ <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux.html>

³⁶ canada.ca/arcalertearnaque

Droit 15 – Représentation : Vous avez le droit d’être représenté par la personne de votre choix

Le Canada a un régime fiscal d'autocotisation³⁷; ainsi, les contribuables sont légalement responsables de leurs affaires fiscales et de leurs prestations. Toutefois, il est possible qu'ils ne comprennent pas toujours les détails les plus fins en raison de la complexité du système et des lois³⁸ qui le guident. Sur cette question, en décembre 2017, le Comité sénatorial permanent des finances nationales a recommandé que le gouvernement du Canada « entreprenne un examen exhaustif indépendant du régime fiscal du Canada dans le but de réduire la complexité, d'assurer la compétitivité économique et d'améliorer l'équité globale »³⁹.

En plus du problème de complexité, les contribuables peuvent ne pas avoir le temps, l'énergie ou l'expertise nécessaires pour gérer leurs affaires fiscales eux-mêmes. Par conséquent, ils peuvent compter sur une autre personne pour les représenter.

Le droit 15 du contribuable permet à une personne de choisir qui elle veut pour la représenter lorsqu'elle fait affaire avec l'Agence. Cela signifie que les Canadiens et Canadiennes peuvent s'attendre à ce que l'Agence traite avec la personne qu'ils autorisent à les représenter.

Possibilités d'amélioration du service : Le droit des Canadiens d'être représentés par une personne de leur choix

À l'automne 2022, nous avons assisté au Forum du Nord des comptables professionnels agréés⁴⁰. Lors de la réunion, nous avons entendu des préoccupations concernant l'approche de l'Agence pour son Programme d'observation assistée⁴¹. Les agents du Programme d'observation assistée communiquent avec les contribuables au lieu de leur préparateur de déclarations de revenus, qui peut également être leur représentant autorisé.

Nous avons constaté qu'encourager les contribuables à communiquer avec un agent de l'Agence avant de communiquer avec leur représentant peut créer un enjeu. Les contribuables particuliers pourraient se fier à l'expertise de leurs représentants pour la planification fiscale et ne pas comprendre entièrement les détails précis puisque leurs représentants et leurs fiscalistes s'en occupent.

³⁷ canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/ecart-fiscal-canada-etude-conceptuelle/recettes-fiscales-assurees-ecart-fiscal-systeme-impot-federal-revenu-particuliers.html#_Toc482973748

³⁸ [cdhowe.org/sites/default/files/2022-02/Commentary_616%20\(1\).pdf](https://cdhowe.org/sites/default/files/2022-02/Commentary_616%20(1).pdf) (en anglais seulement)

³⁹ Un régime fiscal équitable, simple et concurrentiel : la voie à suivre pour le Canada (Recommandation 2) https://sencanada.ca/content/sen/committee/421/NFFN/Reports/NFFN_Tax_Planning_24th_Report_f.pdf

⁴⁰ edmontoncpclub.ca/page-689769 (en anglais seulement)

⁴¹ canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/observation/programme-observation-assistee

Le saviez-vous?

L'Agence indique que son programme d'observation assistée offre un soutien aux entreprises et aux travailleurs indépendants en les aidant à comprendre leurs obligations fiscales et à les respecter.

Pendant que les agents de l'Agence peuvent discuter des obligations fiscales avec les contribuables, ceux qui ont besoin d'aide pour planifier leurs questions fiscales sont invités à communiquer avec un comptable, un conseiller financier ou un fiscaliste. Par conséquent, le fait de conseiller aux contribuables de communiquer avec l'Agence avant leur préparateur de déclarations de revenus pourrait les empêcher de recevoir des conseils fiscaux essentiels au sujet de leurs affaires fiscales et de leurs prestations. Cela pourrait amener les contribuables à être moins informés au sujet de leurs impôts lorsqu'ils communiquent d'abord avec l'Agence.

Par conséquent, nous avons demandé que l'Agence mette à jour ses informations accessibles au public afin de supprimer les cas où elle suggère aux contribuables de communiquer d'abord avec l'Agence lorsqu'ils souhaitent se faire représenter par une personne de leur choix.

Après que l'Agence a reçu la demande, elle nous a informés qu'elle était déjà en train de mettre à jour la page Web du programme d'observation assistée afin de supprimer le libellé demandant aux contribuables de communiquer avec l'Agence avant de communiquer avec leur représentant autorisé. L'Agence a depuis terminé les mises à jour, et nous avons été heureux de constater que la page Web n'a plus le contenu que nous avons signalé. Toutefois, l'Agence ne devrait pas s'arrêter là. Il est important que l'Agence continue de rechercher des occasions de faciliter l'interaction avec elle pour les contribuables et leurs représentants.



TÉMOIGNAGES – DE VRAIES PERSONNES, DE VÉRITABLES CHANGEMENTS

Reçus par les employés du BOC :



I thank you very much for your help as it seems that after I contacted you, Revenue Canada was quick to assign someone to solve my case. It was the first time that I have used the services of your office and it was indeed a real pleasure working with you as you handled my case in a very timely manner.

Traduction : « Je vous remercie beaucoup de votre aide, car il semble qu'après avoir communiqué avec vous, Revenu Canada a rapidement désigné quelqu'un pour résoudre mon cas. C'était la première fois que j'utilisais les services de votre bureau et ce fut un réel plaisir de travailler avec vous, car vous avez traité mon cas en temps opportun. »



All (amounts) that I was entitled to have been paid to me [...]. I would like to thank you sincerely very much for your help regarding [my tax] matter!

Traduction : « Tous les (montants) auxquels j'avais droit m'ont été versés [...]. Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre aide concernant [mes impôts]! »



Merci encore pour la vitesse d'intervention de votre organisme, les résultats sont positifs.

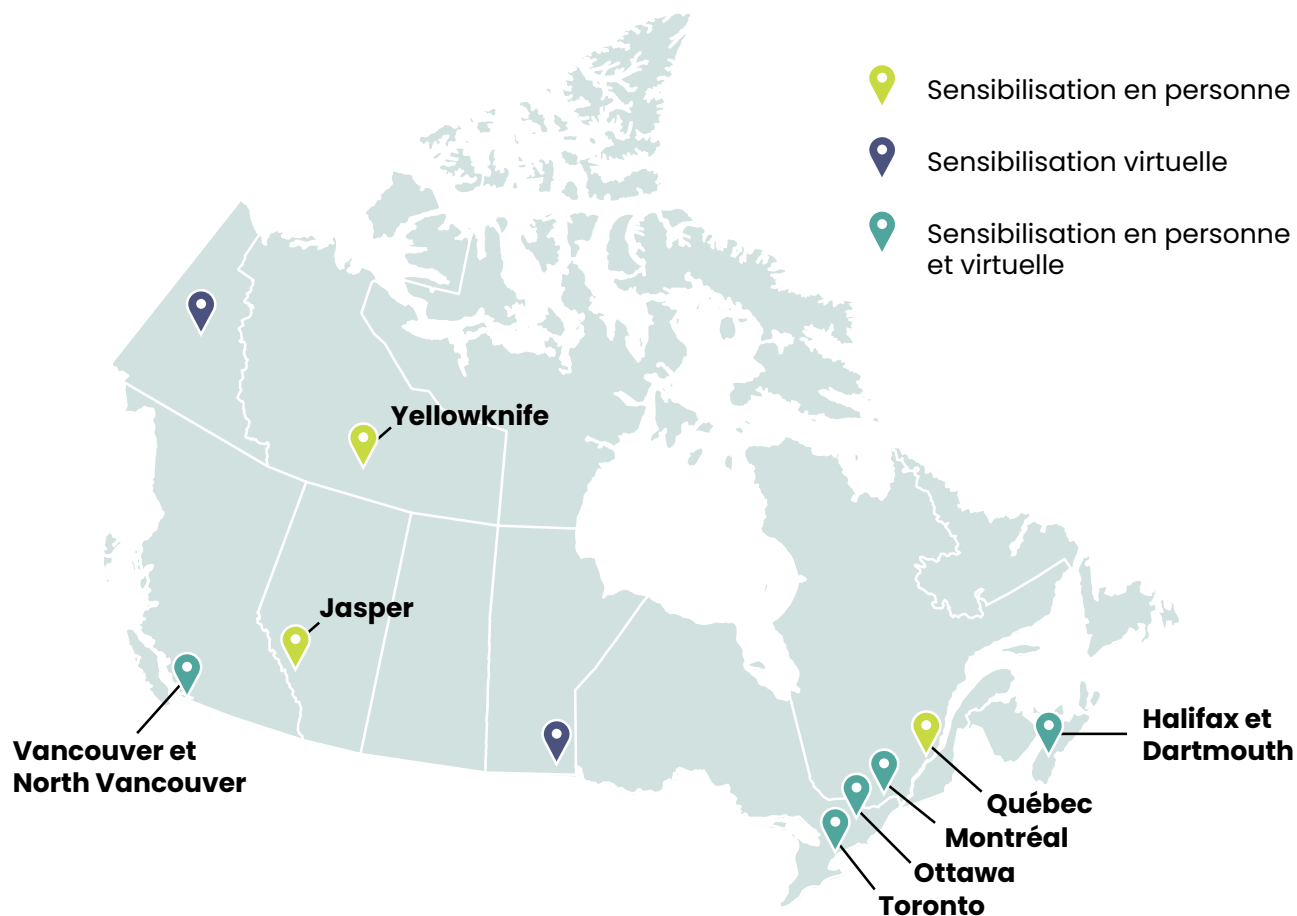


Je voudrais vous remercier de m'avoir aidé avec mon dossier était super gentille et accueillante. Elle ne m'a jamais raccroché le téléphone au nez, ne me traitait pas comme si c'était une faveur, et surtout, ne parlait pas en même temps que moi. De plus, elle m'a vraiment écouté.



Remarque : Les témoignages sont fondés sur des dossiers réels, mais certaines situations ont été modifiées afin de protéger la vie privée du plaignant.

ÉTABLIR UN LIEN AVEC LES CANADIENS ET CANADIENNES



Nous avons commencé le dernier exercice avec la majorité de nos activités de visibilité de façon virtuelle. Bien que les réunions virtuelles aient été utiles pour communiquer avec les organismes afin de promouvoir la sensibilisation à l'égard de notre Bureau et d'entendre parler des enjeux liés au service à l'Agence, de nombreuses collectivités rurales, y compris celles du Nord du Canada, n'ont pas accès à un service Internet fiable. Par conséquent, il était souhaitable qu'il y ait plus d'occasions de tenir des conférences et des réunions en personne avec des organismes communautaires à compter de l'automne.

Que ce soit virtuellement ou en personne, nous avons rencontré divers groupes pour connaître leurs expériences avec l'Agence. Partout au pays, nous avons reçu des renseignements importants de la part de professionnels de l'impôt, d'avocats, d'universitaires, d'autres bureaux de

l'ombudsman et d'employés du bureau des services fiscaux de l'Agence, en écoutant les points de vue internes et externes à l'Agence et de la politique du gouvernement en général.

Toutefois, nous ne pouvons pas sous-estimer l'importance de nos réunions avec les organismes communautaires. Nous avons rencontré de nombreux organismes à but non lucratif qui desservent les populations difficiles à joindre et à risque au Canada, y compris les personnes résidant dans les collectivités du Nord, les aînés, les Canadiens et Canadiennes confrontés à la pauvreté, les peuples autochtones et les organismes représentant les victimes de violence fondée sur le sexe.

AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES

L'Agence a un double rôle : d'une part, elle administre les programmes fiscaux et favorise l'observation des lois et des règlements fiscaux du Canada, et d'autre part, elle administre les prestations et les crédits, y compris pour certains programmes provinciaux et territoriaux. Les prestations et les crédits comme l'allocation canadienne pour enfants (ACE), le crédit pour la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), la nouvelle prestation dentaire canadienne et le crédit d'impôt pour personnes handicapées ne sont que quelques exemples de la centaine de programmes que l'Agence administre. De plus, l'Agence a administré une série de prestations importantes qui ont aidé les Canadiens et Canadiennes et les entreprises au cours de la pandémie de COVID-19.

Il est vrai que ce ne sont pas tous les contribuables qui sont également tenus de produire une déclaration de revenus. Les contribuables **doivent** remplir une déclaration de revenus et de prestations des particuliers quand⁴²:

- Ils doivent payer de l'impôt pour l'année.
- Ils veulent demander un remboursement.
- L'Agence leur demande de produire une déclaration.
- Ils, ou leur époux ou conjoint de fait, veulent commencer ou continuer à recevoir les paiements suivants (y compris les paiements provinciaux ou territoriaux connexes) :
 - L'allocation canadienne pour enfants (ACE).
 - Le crédit pour la TPS/TVH.
 - Le supplément de revenu garanti.

Qu'en est-il de ceux qui ne produisent pas de déclaration? Ils sont simplement appelés des non-déclarants. Savons-nous qui ou combien ils sont au Canada année après année? Pas tout à fait, mais certains chercheurs ont étudié la question :

Toutefois, environ 10 à 12 % des Canadiens ne produisent pas de déclaration. Par conséquent, ils ne recevront pas les prestations auxquelles ils sont autrement admissibles... Nous estimons également que la valeur des prestations en espèces perdues pour les non-déclarants en âge de travailler était de 1,7 milliard en 2015.⁴³

Il est important de reconnaître que les non-déclarants comprennent également les personnes qui ont un revenu imposable et qui doivent de l'impôt sur le revenu des particuliers, mais qui choisissent de ne pas produire de déclaration. Ces personnes peuvent ne pas avoir droit à des prestations et à des crédits en fonction de leur niveau de revenu et peuvent également se retrouver au centre des activités d'observation de l'Agence. Toutefois, ces non-déclarants ne sont pas au centre de notre attention.

L'Agence et notre Bureau veulent aider à joindre les non-déclarants vulnérables de notre population et les sensibiliser à l'importance de la production de déclarations de revenus, car cela pourrait donner lieu à des crédits d'impôt et à des paiements de prestations qui les aideraient. La production d'une déclaration peut également déverrouiller le droit d'une personne aux prestations provinciales et même municipales.

⁴² canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/devez-vous-produire-declaration

⁴³ Who Doesn't File a Tax Return? A Portrait of Non-Fileers | Canadian Public Policy utpjournals.press/doi/full/10.3138/cpp.2019-063 (en anglais seulement)

Les populations vulnérables sont un ensemble de personnes diverses qui sont désavantagées ou marginalisées d'une certaine façon. Cela pourrait être attribuable à des facteurs socio-économiques, à des conditions de vie ou à des difficultés à accéder aux services du gouvernement. L'Agence définit les populations vulnérables comme suit :

- Les adultes âgés de 65 ans et plus.
- Les personnes en situation de logement précaire.
- Les peuples autochtones.
- Les personnes à revenu modeste.
- Les nouveaux arrivants.
- Les personnes en situation de handicap.
- Les étudiants.

L'Agence a investi et continue d'investir beaucoup de temps, d'efforts et de ressources pour joindre les non-déclarants vulnérables et les aider à obtenir leurs prestations et leurs crédits. Par exemple, au fil des ans, l'Agence a mené des recherches sur l'opinion publique pour aider à cerner les obstacles à la production de déclarations de revenus⁴⁴. Elle a amélioré le Programme communautaire des bénévoles

en matière d'impôt et a élargi son programme de visibilité. L'Agence a également mis en place le service téléphonique automatisé Produire ma déclaration⁴⁵ et le Programme d'aide à la production des déclarations de revenus des particuliers⁴⁶. Elle a aussi créé de nouveaux produits d'apprentissage sur l'impôt, et a enregistré des vidéos et des webinaires⁴⁷ pour les particuliers et les familles, ciblant particulièrement les plus vulnérables.

Peuples autochtones

L'Agence a mené une recherche sur l'opinion publique⁴⁸ pour étudier les obstacles ou les variables qui pourraient influencer sur la participation des peuples autochtones au régime fiscal. L'Agence nous a informés que cette recherche contribue à l'élaboration d'une stratégie à l'échelle de l'Agence pour orienter son approche afin de mieux servir et informer les peuples autochtones, pour qu'ils puissent participer pleinement à l'administration de l'impôt et des prestations de l'Agence. Nous avons hâte d'en apprendre davantage sur cette stratégie et sur la façon dont l'Agence prévoit mesurer son succès.

⁴⁴ Obstacles associés à la production de déclarations de revenus dans les populations vulnérables : recherche qualitative : rapport final https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/canada_revenue_agency/2017/103-16-e/index.html

⁴⁵ canada.ca/guide-produire-ma-declaration

⁴⁶ canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot/aide-production-declarations-revenus-particuliers

⁴⁷ canada.ca/galerie-videos-particuliers

⁴⁸ Comprendre l'expérience des Autochtones en matière de production de déclarations de revenus (2022) : rapport https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/canada_revenue_agency/2023/139-21-f/index.html

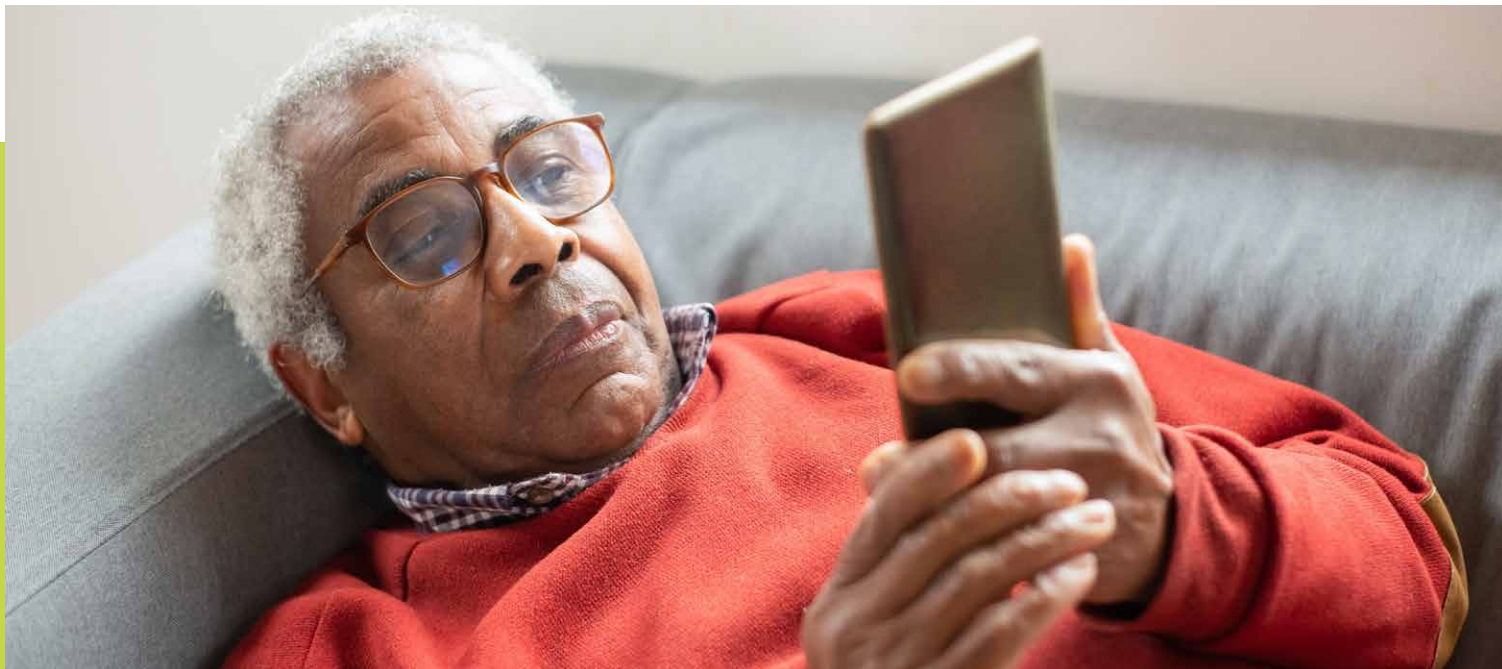
Programme de visibilité des prestations

L'Agence a mis à la disposition des fiches d'information et des infographies utiles sur les avantages et les crédits, à imprimer et à distribuer sur sa page Documents de visibilité à imprimer et à distribuer⁴⁹. Ces produits ciblent les étudiants, les nouveaux arrivants au Canada, les Autochtones, les adultes âgés de 65 ans et plus, et plus encore. Certains de ces produits sont disponibles dans des langues autres que l'anglais et le français, et la fiche d'information sur les peuples autochtones est disponible dans 14 langues autochtones.

L'Agence a également publié une nouvelle page Web, Vous êtes un nouvel arrivant au Canada et produisez une déclaration de revenus pour la première fois? Voici quelques conseils pour vous aider!⁵⁰ Pour la toute première fois, l'Agence a traduit un conseil fiscal pour les nouveaux arrivants au Canada en 11 langues autres que le français et

l'anglais. Le conseil fiscal comprend un lien vers une vidéo de l'Agence intitulée : Prestations et crédits pour les nouveaux arrivants au Canada⁵¹, qui est aussi disponible dans des d'autres langues que nos langues officielles.

Toutefois, lorsque nous avons rencontré plusieurs groupes reconnus par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) comme des organismes d'établissement, certains nous ont dit qu'ils n'étaient pas au courant de la vidéo. Depuis, l'Agence nous a informés qu'elle collabore avec d'autres partenaires et ministères du gouvernement pour explorer les possibilités de promotion croisée avec les messages, comme la création de la trousse d'outils pour les nouveaux arrivants de l'Agence, entre autres, pour qu'IRCC puisse les communiquer à ses fournisseurs de services d'établissement.



⁴⁹ canada.ca/documents-visibilite

⁵⁰ canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux/trousse-medias-periode-production-declarations-revenus/vous-etes-nouvel-arrivant-canada-produisez-declaration-revenus-premiere-fois-voici-quelques-conseils-vous-aider

⁵¹ canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/bibliotheque-multimedia-arc/galerie-vidéos-particuliers/prestations-credits-nouveaux-arrivants-canada

Comptoirs d'impôts gratuits

L'Agence a continué de promouvoir son Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), qui est connu sous le nom de Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles de Revenu Québec. Le PCBMI et le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles appuient des organismes qui hébergent des comptoirs d'impôts gratuits, qui aident des centaines de milliers de particuliers à faible revenu à remplir leur déclaration de revenus dans l'ensemble du Canada chaque année. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, le PCBMI a préparé 735 450 déclarations de revenus fédérales.

Nous avons rencontré un certain nombre d'organismes hôtes du PCBMI au fil des ans, et ils ont toujours eu des commentaires très positifs sur le programme lui-même et sur les coordonnateurs du PCBMI de l'Agence qui les aident.

Le programme de subventions du PCBMI, soit un programme pilote de trois ans qui a commencé en février 2021, aide les organismes à compenser le coût de l'organisation de comptoirs d'impôts gratuits et leur fournit un financement en fonction du nombre de déclarations de revenus fédérales produites. L'an dernier, l'Agence a continué de promouvoir la subvention, y compris en lançant un webinaire⁵² pour aider les organismes à en faire la demande.

La nouvelle a été bien accueillie lorsque le ministre a annoncé⁵³ que le modèle de financement du programme de subventions du PCBMI a triplé, car depuis le lancement du projet pilote en 2021, certaines organisations nous ont fait savoir qu'elles estimaient que le niveau de financement fourni par le programme de subventions du PCBMI n'était pas toujours suffisant.

Cette augmentation importante du financement du programme de subventions du PCBMI est une mesure très positive. L'Agence nous a informés que les résultats du sondage de fin d'exercice du PCBMI indiquaient qu'un répondant sur quatre ayant participé au processus de demande a indiqué que « la subvention a influencé sa décision de tenir un comptoir d'impôts gratuit » (traduction libre) et que 81 % des répondants « étaient satisfaits du processus de demande de subvention » (traduction libre).

Il est intéressant de noter que lorsque nous avons visité plusieurs comptoirs d'impôts au Québec, ils nous ont dit que le processus de demande et de remboursement de la subvention administrée par l'autorité fiscale provinciale, Revenu Québec, était plus simple et beaucoup moins administratif que le processus qu'ils devaient suivre pour la subvention fédérale administrée par l'Agence. Bien que nous n'ayons pas été en mesure de valider ce que nous avons entendu à temps pour ce rapport, nous comprenons que les nombreuses organisations qui tenaient des comptoirs d'impôts ont des ressources limitées, alors la réduction des formalités administratives liées à tout processus gouvernemental est donc probablement bien accueillie et appréciée. Au cours du prochain exercice, nous avons l'intention d'étudier davantage ces processus.

L'Agence nous a informés qu'à la fin du projet pilote en 2023, elle analysera les résultats et déterminera s'il faut rendre le programme de subventions du PCBMI permanent.

⁵² canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/bibliotheque-multimedia-arc/galerie-videos-particuliers/webinaire-subvention-programme-communautaire-benevoles-matiere-impot-pcbmi

⁵³ canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/2023/05/la-ministre-lebouthillier-annonce-une-bonification-du-financement-octroye-aux-organismes-qui-aident-les-personnes-vulnerables-a-acceder-aux-prestat

TROISIÈME RECOMMANDATION :



L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence

- a) simplifie les démarches administratives pour les comptoirs d'impôts et continue d'offrir le Programme de subventions du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles au Québec; et
- b) envisage de faire des investissements à long terme dans le programme au profit des Canadiens et Canadiennes.

Nous croyons que le programme de subventions du PCBMI devrait être stable et prévisible, car il appuie le travail important des bénévoles des organismes communautaires partout au Canada pour aider des centaines de milliers de personnes admissibles à produire leurs déclarations gratuitement et à recevoir les prestations et les crédits auxquels elles ont droit.

Autres initiatives

En plus d'être responsable du supplément unique de l'Allocation canadienne pour le logement, qui a aidé les locataires à faible revenu à payer leur loyer, l'Agence administre également la nouvelle Prestation dentaire canadienne provisoire pour aider les familles admissibles à payer les frais de soins dentaires de leurs enfants de moins

de 12 ans. Cette prestation devrait aider jusqu'à 500 000 enfants à obtenir les soins dentaires dont ils ont besoin. Il s'agit de la première étape vers la prestation d'une couverture dentaire pour les familles canadiennes qui en ont le plus besoin⁵⁴.

Nous avons rencontré l'Agence pour mieux comprendre la façon dont la Prestation dentaire canadienne serait administrée. Nous avons appris que pour être admissibles à la prestation, les demandeurs doivent recevoir des paiements de l'Allocation canadienne pour enfants, ne pas avoir d'assurance dentaire privée et avoir rempli leur déclaration de revenus de l'année précédente. La prestation dentaire exige également que les demandeurs attestent des renseignements clés et conservent les reçus nécessaires, car l'Agence peut examiner ultérieurement la demande dans le cadre de ses processus de vérification.

⁵⁴ Des soins dentaires aux enfants dès maintenant | Premier ministre du Canada <https://www.pm.gc.ca/fr/nouvelles/communiqués/2022/12/01/des-soins-dentaires-aux-enfants-des-maintenant>

Il semble que la mise en œuvre de la prestation dentaire provisoire par l'Agence ait été positive jusqu'à présent. Notre Bureau n'a reçu aucune plainte au cours de la première période de demande du 1er octobre 2022 au 30 juin 2023. Toutefois, cette prestation exige que les Canadiens et Canadiennes présentent une demande lorsque leurs enfants ont besoin de services dentaires parce que les cabinets dentaires ne peuvent pas facturer directement l'Agence. Cela augmente les efforts qui doivent être déployés par les familles admissibles. Nous reconnaissons que la prestation dentaire actuelle est une mesure provisoire et nous espérons que la prestation dentaire permanente permettra la facturation directe.

Notre Bureau surveillera de près la façon dont l'Agence valide l'admissibilité aux prestations dentaires, puisqu'elle indique aux demandeurs qu'ils doivent conserver leurs reçus pendant six ans. Nous sommes intéressés, car la validation par l'Agence des prestations liées à la COVID-19 a donné lieu à de nombreuses plaintes auprès de notre Bureau. Le processus de validation a créé des difficultés financières pour certains Canadiens et Canadiennes qui se sont par la suite révélés inadmissibles et ont dû rembourser leurs prestations.

En plus des nombreuses mesures déjà mises en place ou en cours mentionnées ci-dessus, nous sommes heureux que le budget de 2023 ait annoncé que l'Agence allait presque tripler le nombre de Canadiens et Canadiennes admissibles à son service Produire ma déclaration. Le budget a également annoncé que l'Agence mettrait à l'essai un nouveau service de production automatique pour aider les Canadiens et Canadiennes vulnérables qui ne produisent pas actuellement leurs déclarations à recevoir leurs prestations.

Avant que l'Agence ne commence à administrer le nouveau service de production automatique, elle consulte les intervenants et les organismes communautaires. Ces consultations seront une ressource importante pour l'Agence à mesure qu'elle développe et met en œuvre la production automatique de déclarations. Notre Bureau suivra de près les progrès réalisés par l'Agence afin de s'assurer que ce service fonctionne comme prévu – qu'il aide à assister financièrement ceux qui en ont le plus besoin.

Bien que les efforts de l'Agence aient sans aucun doute réussi à joindre une partie des non-déclarants et à les transformer en déclarants, certaines personnes ne semblent

toujours pas voir l'avantage de produire une déclaration ou n'ont pas été jointes par l'Agence. En fait, les rapports du vérificateur général du Canada de 2022 ont révélé que l'Agence et Emploi et Développement social Canada ont encore du travail à faire pour aider les populations difficiles à joindre à obtenir les prestations mises en place pour aider les Canadiens et Canadiennes à faible revenu⁵⁵.

Lorsqu'un non-déclarant vulnérable produit sa déclaration, les résultats peuvent être transformateurs. Nous avons entendu parler d'une femme qui était sans abri pendant plusieurs années et qui n'avait pas produit ses déclarations de revenus depuis huit ans. Avec l'aide d'un organisme à but non lucratif, elle a été en mesure de mettre à jour ses déclarations de revenus. Elle a ensuite été en mesure de recevoir des prestations et des crédits actuels et rétroactifs, ce qui lui a permis de louer un logement. Elle a réussi à mettre fin au cycle d'itinérance qu'elle avait connu pendant un certain nombre d'années.

Toute personne pourrait, à un moment ou à un autre de sa vie, se retrouver dans une situation où elle doit compter sur des prestations. L'Agence a une obligation claire, en vertu de la loi, d'administrer ces prestations. Dans le cadre de cette obligation, l'Agence doit accroître ses efforts pour donner la priorité à l'éducation et à l'aide aux non-déclarants en déployant tous les efforts possibles pour les rejoindre.

Combien de non-déclarants avons-nous au Canada?

Par où commencer? La première chose à faire serait peut-être de bien comprendre de qui nous parlons exactement et combien de Canadiens et Canadiennes sont des non-déclarants chaque année. Bien que nous reconnaissons qu'il serait quelque peu difficile de déterminer précisément qui sont ces personnes avec leur nom, nous croyons fermement qu'il y a des façons dont l'Agence pourrait trouver une façon de connaître le nombre de non-déclarants pour chaque année, peut-être en collaboration avec Statistique Canada. En analysant les données, l'Agence pourrait même savoir où se trouvent ces Canadiens et Canadiennes et donc adapter des stratégies pour être en mesure de les joindre.

⁵⁵ Rapport 1 — L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_01_f_44033.html

QUATRIÈME RECOMMANDATION :



L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence trouve de nouvelles façons d'estimer et d'identifier les non-déclarants au Canada ainsi que leur composition démographique. L'Agence pourra alors utiliser ces données pour mieux éduquer et informer les populations vulnérables qui pourraient avoir le droit de demander des prestations, mais qui ne les reçoivent pas actuellement.

Au cours du mandat restant de l'ombudsman actuel, notre Bureau reviendra sur cette question extrêmement importante des non-déclarants et sur la façon dont le gouvernement du Canada, notamment par l'intermédiaire de l'Agence, pourrait et devrait continuer à déployer tous les efforts nécessaires pour les joindre, que ce soit directement ou avec l'aide d'organismes à but non lucratif.

Collaboration de notre Bureau

En ce qui concerne les efforts déployés par notre Bureau, l'an dernier, nous avons régulièrement rencontré des organismes qui soutiennent les populations vulnérables pour en apprendre davantage sur le travail qu'ils accomplissent ainsi que sur leurs expériences avec l'Agence. Nous avons expliqué notre rôle, la façon dont nous pouvons aider à régler les enjeux liés au service de l'Agence et la façon dont nous pouvons également faciliter la communication avec l'Agence pour les personnes ayant des situations exceptionnelles. Nous avons été continuellement impressionnés par le dévouement et l'empathie des organismes à l'égard de ceux qu'ils servent.

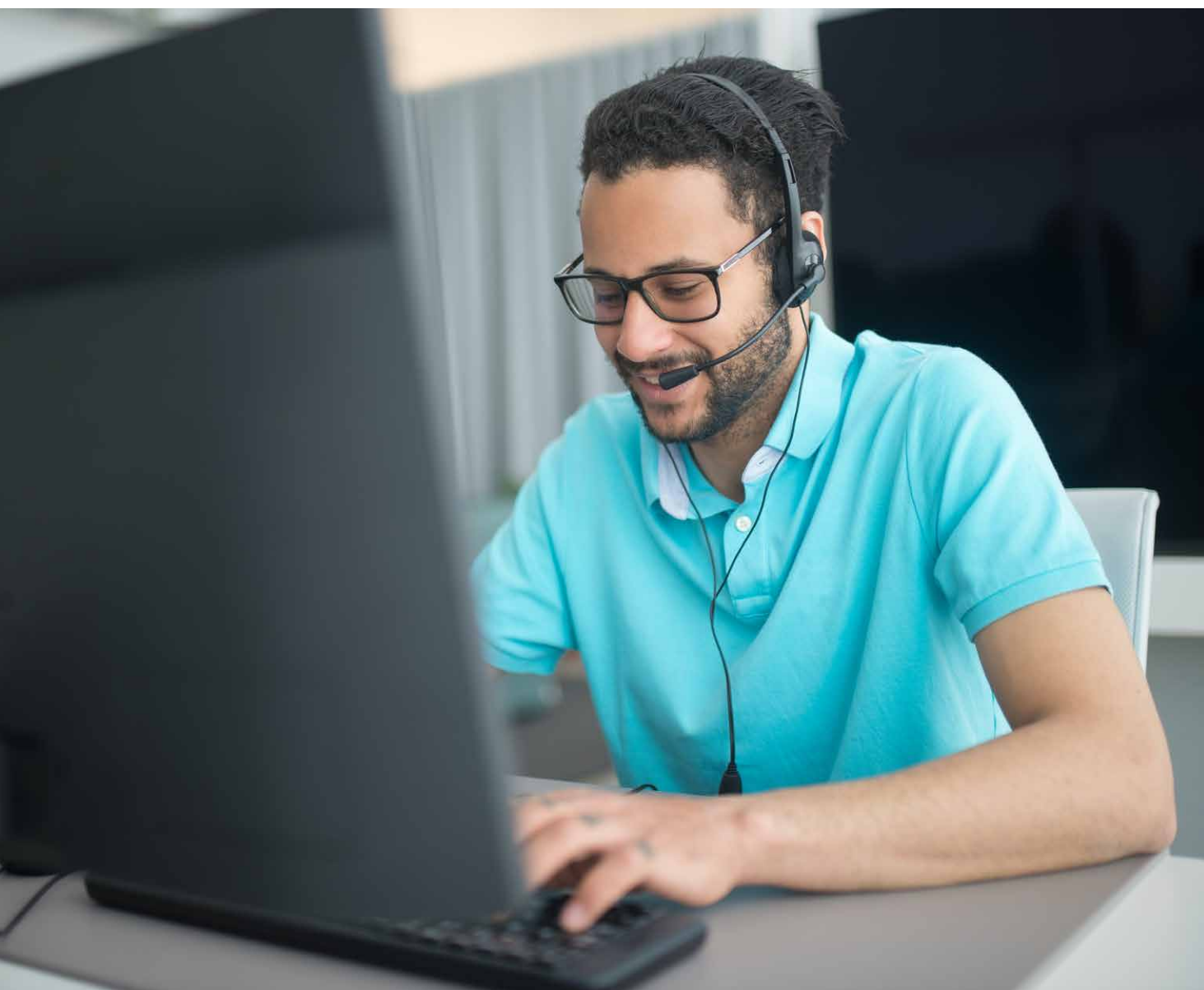
Notre collaboration avec les organismes a également donné lieu à une première pour notre Bureau : en octobre 2022, des représentants de notre Bureau, ainsi que ceux de l'Agence, de Finances Canada et d'Emploi et Développement social Canada, ont été invités à être des observateurs du gouvernement lors d'un atelier de conception virtuel qui est organisé conjointement par La marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada.

L'atelier a réuni un certain nombre d'organismes de personnes en situation de handicap pour discuter de la nouvelle prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap, qui fournira un paiement mensuel aux personnes en situation de handicap en âge de travailler. Le gouvernement du Canada élabore la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap en consultation avec des personnes en situation de handicap, des organisations de personnes en situation de handicap, des représentants autochtones et d'autres intervenants.

Nous avons été impressionnés par les discussions que ces intervenants dévoués ont eues au sujet des défis auxquels font face les personnes en situation de handicap. Nous avons également eu l'occasion de les entendre discuter des idées sur la meilleure façon d'administrer la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap afin de s'assurer que les obstacles pour les demandeurs soient réduits ou éliminés.

Une autre première pour notre Bureau a été notre collaboration avec l'Association canadienne pour mettre fin à la violence (EVA Canada). Comme il a été mentionné plus tôt dans le présent rapport, au point 6, notre consultation avec EVA Canada a fait en sorte que notre Bureau a envoyé une demande d'amélioration des services à l'Agence, lui demandant de prendre plus de mesures pour aider les Canadiens et Canadiennes qui fuient les mauvais traitements ou la violence.

Compte tenu du succès de cette collaboration, nous continuerons d'utiliser ce que nous entendons au cours de nos réunions de sensibilisation avec les populations difficiles à joindre et à risque, ainsi qu'avec les organisations qui les représentent, pour orienter les stratégies de notre Bureau à l'avenir. Nous concentrerons nos efforts sur ceux qui sont habituellement laissés pour compte, car ce sont eux qui ont le plus besoin de notre aide.

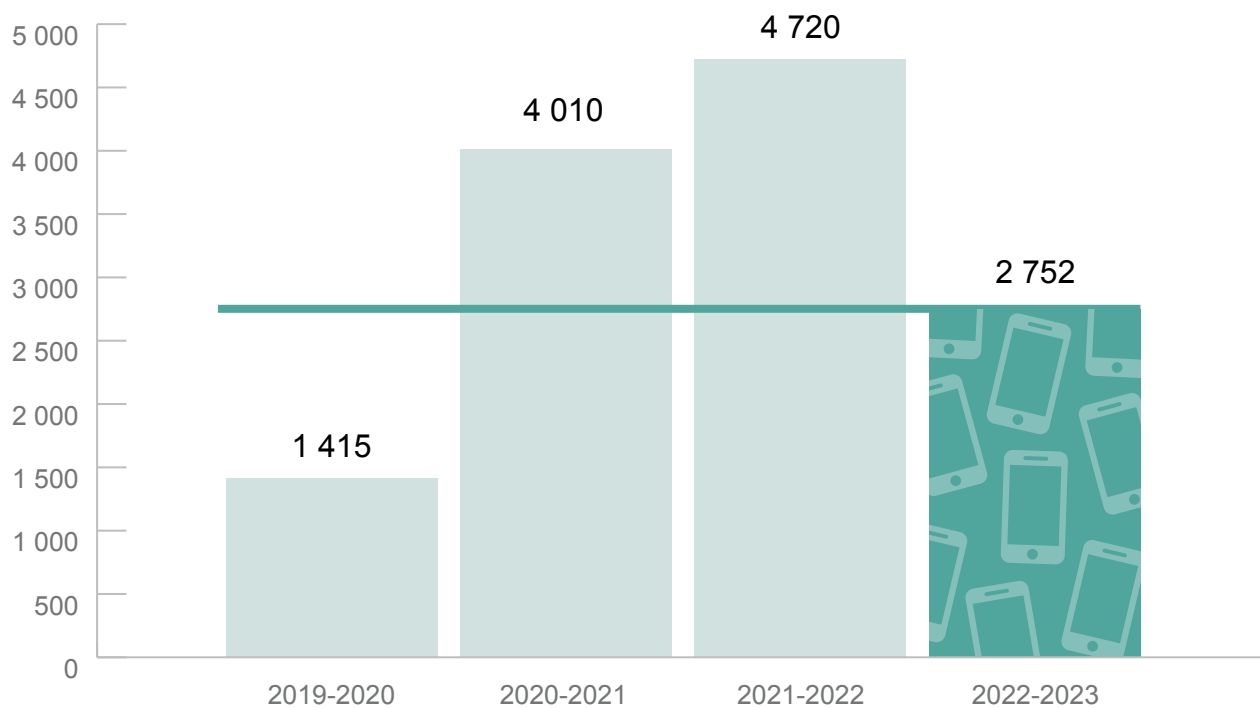


QUI NOUS AVONS AIDÉ – STATISTIQUES ET TENDANCES

En ce qui concerne les demandes de renseignements, au cours de la dernière année, nous avons constaté une augmentation de 94 % par rapport à l'année précédant le début de la pandémie (exercice 2019-2020).

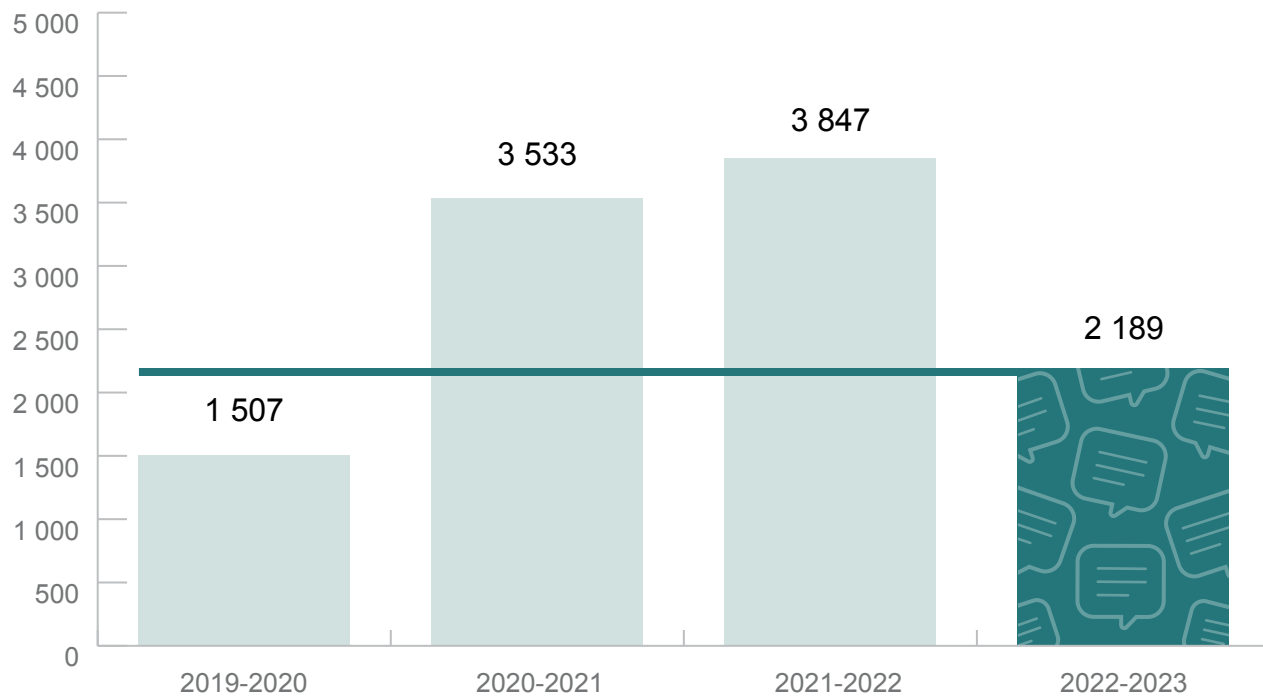
Nous enregistrons chaque demande de renseignements que nous recevons. Toutefois, nous ne créons de nouveaux cas de demande de renseignements que pour les personnes qui n'ont pas de plainte existante. Par exemple : Si un plaignant appelle plusieurs fois au sujet de la même plainte, nous considérons qu'il s'agit d'une seule demande de renseignements.

Demandes de renseignements



En ce qui concerne les plaintes, au cours de la dernière année, nous avons constaté une augmentation de 45 % par rapport à l'année précédant le début de la pandémie (exercice 2019-2020).

Plaintes



avril 2022 – mars 2023

- 1  **Centres de contact**
- 2  **Traitement et redressements des déclarations de revenu et de prestations**
- 3  **Mesure de recouvrement**
- 4  **Prestations liées à la COVID-19**
- 5  **Allocation canadienne pour enfants (ACE)**

NOS RECOMMANDATIONS CETTE ANNÉE

Les recommandations formulées dans le présent rapport annuel sont présentées à la ministre du Revenu national et à la présidente du Conseil de direction.



Première recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence informe de façon proactive les Canadiens et Canadiennes, sur Canada.ca, des retards qu'un programme peut subir afin d'accroître la transparence et de fournir aux Canadiens et Canadiennes les renseignements dont ils ont besoin.



Deuxième recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande à l'Agence de faire ce qui suit :

- Mettre à jour son outil pour Vérifier les délais de traitement de l'Agence⁵⁶ afin d'y inclure les déclarations de revenus et les demandes liées à l'impôt qui ont des délais de traitement à l'interne, mais pas de normes de service.
- Fournir des liens depuis sa page Web sur l'impôt sur le revenu et les prestations et d'autres pages Web de demandes liées à l'impôt vers l'outil Vérifier les délais de traitement de l'Agence.



Troisième recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence

- a. simplifie les démarches administratives pour les comptoirs d'impôts et continue d'offrir le Programme de subventions du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles au Québec; et
- b. envisage de faire des investissements à long terme dans le programme au profit des Canadiens et Canadiennes.



Quatrième recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande que l'Agence trouve de nouvelles façons d'estimer et d'identifier les non-déclarants au Canada ainsi que leur composition démographique. L'Agence pourra alors utiliser ces données pour mieux éduquer et informer les populations vulnérables qui pourraient avoir le droit de demander des prestations, mais qui ne les reçoivent pas actuellement.

⁵⁶ canada.ca/delais-traitement-arc

MISE À JOUR SUR NOS RECOMMANDATIONS DE 2021-2022



Première recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'Agence cherche à élaborer une méthode permettant au contribuable de recevoir un code de sécurité le jour même, afin qu'il puisse avoir un accès complet au compte de l'Agence en temps opportun.

La réponse de l'Agence :

L'Agence met en œuvre une nouvelle solution de validation de l'identité numérique, qui permettra d'améliorer le processus d'inscription actuel pour les services en ligne de l'Agence. Cette amélioration permettra aux contribuables de valider leur identité au moyen d'un service en ligne sécurisé et d'avoir un accès immédiat à leurs renseignements personnels ou d'entreprise en ligne.

La mise à jour de l'ombudsman :

L'Agence nous a informés que la solution de validation de l'identité numérique devrait être mise en œuvre pour la période de production des déclarations de revenus de 2024 (pour les déclarations de 2023).



Deuxième recommandation :

L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'Agence trouve une façon d'offrir une vérification en personne de l'identité d'un contribuable le jour même. Par exemple, par l'intermédiaire d'un tiers de confiance.

La réponse de l'Agence :

L'Agence a établi des partenariats avec les provinces de la Colombie-Britannique et de l'Alberta pour être en mesure de tirer parti de leurs justificatifs d'identité provinciaux. Les citoyens peuvent ainsi utiliser leurs justificatifs d'identité provinciaux pour obtenir un accès le jour même aux services en ligne de l'Agence. À mesure que d'autres provinces et territoires établissent des programmes d'identité numérique, l'Agence envisagera d'établir des partenariats avec eux.

La nouvelle solution de validation de l'identité numérique mentionnée dans la première recommandation permettra également aux contribuables d'accéder plus rapidement à leur compte de l'Agence en ligne.

La mise à jour de l'ombudsman :

L'Agence nous a informés que la solution de validation de l'identité numérique devrait être mise en œuvre pour la période de production des déclarations de revenus de 2024 (pour les déclarations de 2023).



Troisième recommandation :

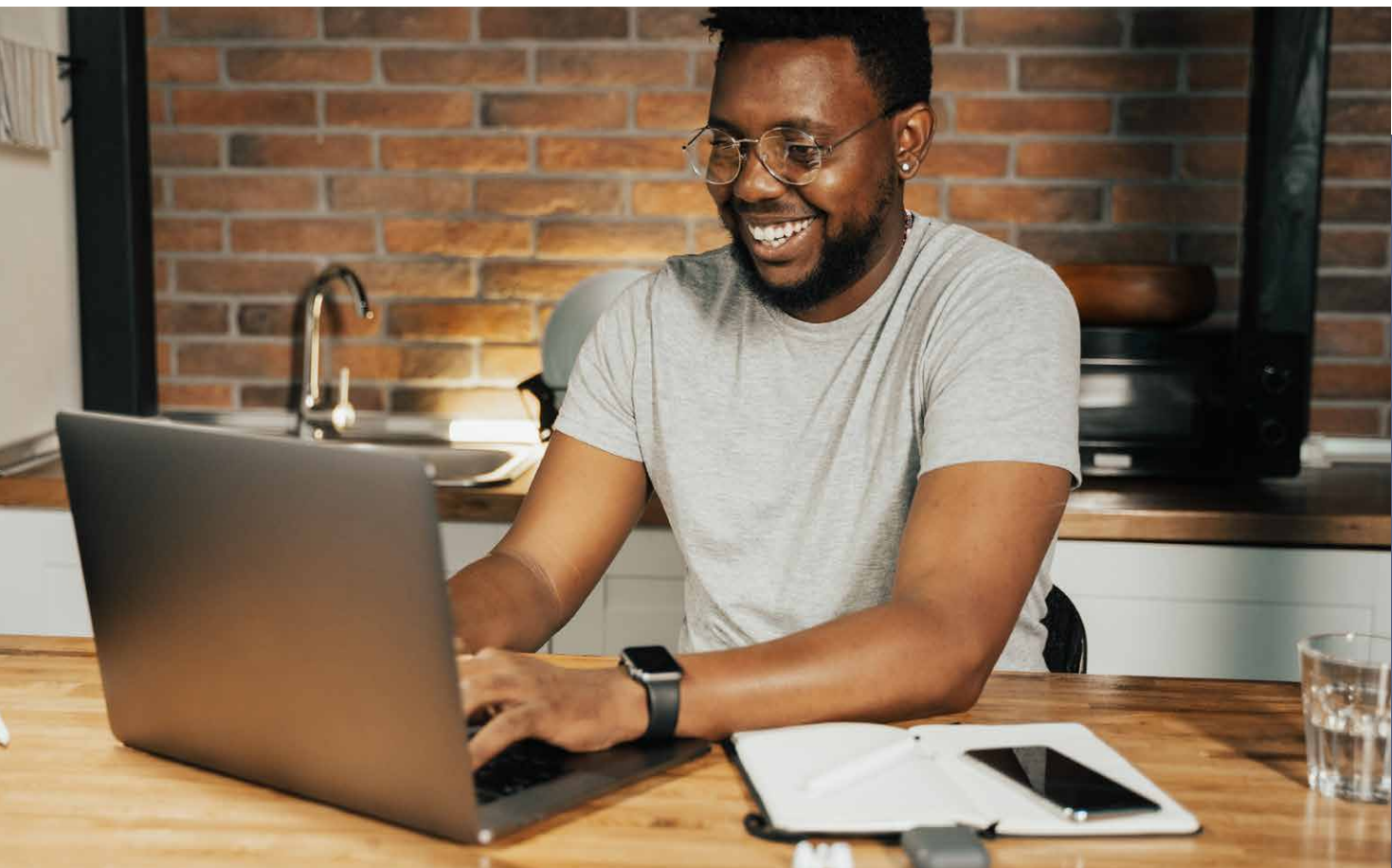
L'ombudsman des contribuables recommande à la ministre et à la présidente du Conseil de direction que l'Agence indique clairement aux Canadiens et Canadiennes que lorsqu'elle administre une prestation qui augmente le revenu d'un particulier, elle informe suffisamment les demandeurs que l'augmentation pourrait avoir une incidence sur leurs autres prestations fondées sur le revenu.

La réponse de l'Agence :

L'Agence modifiera les communications existantes afin de s'assurer que le langage est clair et conforme à celui qui est utilisé ailleurs par l'Agence. Elle veillera aussi à tenir compte d'un tel langage dans ses communications futures.

La mise à jour de l'ombudsman :

L'Agence nous a informés qu'elle a mis à jour son modèle de stratégie de communication afin de prendre en considération les interactions liées aux prestations et l'importance d'un langage clair lors de la communication de ses interactions aux Canadiens et Canadiennes. Cette mise à jour permettra de s'assurer que les interactions liées aux avantages sont prises en compte dans la phase de planification de toute stratégie future apportant un soutien financier aux contribuables et qu'elles sont intégrées aux produits connexes destinés à l'externe.



ÉTATS FINANCIERS

Sommaire des dépenses (en mille de dollars)

	Exercice 2021-2022	Exercice 2022-2023	Écart
Personnel (incluant les avantages sociaux des employés)	2 843	3 209	366
Transport et communications	5	47	42
Information	50	63	13
Services professionnels et spéciaux	112	145	33
Services publics, matériaux et fournitures	3	5	2
Acquisition de machinerie et matériel	9	4	(5)
Locaux de biens immobiliers	180	173	(7)
Sous-total	3 203	3 646	443
Dépenses de services internes*			
Technologie de l'information	636	654	18
Publication	211	251	40
Total**	4 050	4 551	501
Transaction entre parties liées***			
Finance	53	62	9

* Les dépenses liées aux services internes sont liées au soutien du BOC. Dès le 1er avril 2019, les dépenses de services internes sont déclarées conformément au nouveau guide du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur l'enregistrement et la déclaration des dépenses de services internes, sous la responsabilité essentielle appropriée. Par conséquent, en 2019-2020, les dépenses du BOC comprennent aussi une partie des coûts reliés à la technologie de l'information et à la publication.

** Veuillez noter qu'en raison d'arrondissement les montants peuvent ne pas être en équilibre.

*** 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.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Nous sommes ouverts de 8 h 15 à 16 h 30, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Téléphone

Au Canada et aux États-Unis, appelez le **1-866-586-3839**

En dehors du Canada et des États-Unis, appelez à frais virés le **613-221-3109**

Télécopieur

Au Canada et aux États-Unis, télécopier le **1-866-586-3855**

En dehors du Canada et des États-Unis, télécopier le **418-566-0321**


Adresse


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

Restez au courant

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

 Aimez notre page sur Facebook [@OmbudsmanContribuables](https://www.facebook.com/OmbudsmanContribuables)

 Abonnez-vous à notre chaîne YouTube [@OmbudsmanContribuables](https://www.youtube.com/OmbudsmanContribuables)

 Suivez-nous sur LinkedIn [Office of the Taxpayers' Ombudsperson | Bureau de l'ombudsman des contribuables](https://www.linkedin.com/company/office-of-the-taxpayers-ombudsperson)

Visitez-nous en ligne

canada.ca/ombudsman-contribuables