

Communication efficace : éliminer les communications mal comprises et mal interprétées

Par : Sherra Profit – Ombudsman des contribuables

C'est un honneur de siéger au Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans, travaillant à accroître l'échange d'informations, à promouvoir l'équité et à favoriser l'établissement d'un réseau solide avec mes homologues.

Notre travail en tant qu'organisation a créé un espace de rencontre pour les ombudsmans, où échanger des renseignements, découvrir des approches novatrices dans l'exercice de nos rôles et faire la promotion des services que nous fournissons.

J'ai occupé de nombreux postes en tant que professionnelle du droit. Pendant plus de 15 ans, j'ai pratiqué le droit à l'Île-du-Prince-Édouard, où j'ai acquis une formation et une expérience précieuses dans divers domaines, notamment le règlement extrajudiciaire des différends, le litige général, le droit des sociétés, le droit commercial, la planification et l'administration successorales, le droit de la famille et les biens immobiliers.

Peu importe ma position, je crois fermement qu'une communication claire et ouverte présentant des renseignements de sorte qu'ils ne soient pas mal interprétés est primordiale. C'est dans cette optique que j'aborde tout mon travail.

En tant qu'ombudsman des contribuables, j'ai été nommée pour une période de cinq ans à compter du 6 juillet 2015, avec pour mandat d'aider, de conseiller et d'informer la ministre du Revenu national (la ministre) sur des questions relatives aux services de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Dans le cadre de mes fonctions, j'effectue un examen indépendant et objectif des plaintes non résolues concernant le service offert aux gens par l'ARC et je formule des recommandations à l'intention de l'ARC et de la ministre afin de régler les enjeux systémiques liés au service et à l'équité.

Rendus à notre 12^e année d'existence, mon bureau et moi-même continuons à travailler pour examiner et résoudre des plaintes, régler des enjeux systémiques, sensibiliser le public aux droits de service énoncés dans la *Charte des droits du contribuable* et soutenir les gens pour accéder aux mécanismes de recours mis à leur disposition lorsqu'ils estiment que l'ARC a agi d'une manière qui ne respecte pas leurs droits en matière de service.

Pour jouer mon rôle et remplir mon mandat, je compte sur les conversations avec des particuliers, des entreprises, des organisations et des professionnels qui traitent avec l'ARC pour obtenir un compte rendu direct des enjeux auxquels ils font face dans leurs

interactions, ainsi que des communications avec l'ARC elle-même pour recueillir des renseignements sur ses programmes et ses procédures.

Ces conversations me permettent de mieux comprendre les enjeux et les problèmes, et les connaissances acquises guident mon travail et celui de mon bureau. Les enjeux soulevés lors de ces interactions et les plaintes que nous avons reçues ont mené à la publication de quatre rapports d'examen systémique au cours de mon mandat en tant qu'ombudsman, avec un total de 21 recommandations formulées.

Les rapports, énumérés ci-dessous, traitent d'enjeux tels que le manque de clarté et l'insuffisance des renseignements contenus dans la correspondance de l'ARC avec les contribuables, les retards dans l'administration des programmes de l'ARC et les enjeux de service liés aux mises en garde juridique de l'ARC au cours des procédures de recouvrement de dettes.

- [Droits et décisions](#)
 - Un examen de la suffisance des renseignements fournis dans les lettres de décision de la Division des décisions RPC/AE de l'ARC
- [Sans délai](#)
 - Un examen des enjeux de service découlant des retards de l'ARC dans le Programme d'allègement pour les contribuables
- [Prestations dans les refuges](#)
 - Un examen des efforts de communication et de visibilité de l'ARC auprès des refuges et d'autres organismes de soutien au sujet des prestations et crédits gérés par l'ARC
- [Avertissement formel](#)
 - Un examen des enjeux de service liés aux mises en garde juridiques transmises par l'ARC dans le cadre de procédures de recouvrement des dettes

Pour continuer à remplir mon mandat, nous travaillons sur quatre rapports qui traitent de thèmes familiers, notamment la clarté et la suffisance de l'information fournie par l'ARC, la transparence, l'équité et l'efficacité dans la gestion des programmes et des services de l'ARC :

- [Retards dans le traitement des déclarations et des redressements T1](#)
 - Un examen des retards dans le traitement par l'ARC des déclarations de revenus et de prestations (T1) et des demandes de redressement T1 des particuliers
- Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)
 - Un rapport sur les modifications qui ont été apportées et qui devraient être apportées au PCBMI pour améliorer les services destinés aux personnes à faible revenu, accroître l'accès à ces services et résoudre les problèmes, tels que les critères, le financement, la formation et le soutien des bénévoles
- [Charte des droits du contribuable](#)

- Un examen de l'engagement de l'ARC d'intégrer les droits énoncés dans la *Charte des droits du contribuable* dans ses activités quotidiennes, ainsi que de sa responsabilité à établir des rapports publics en fonction de cet engagement
- Article 87 de la *Loi sur les Indiens*
 - Un examen sur le manque de clarté des renseignements fournis par l'ARC sur l'exonération fiscale prévue à l'alinéa 81(1)a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et à l'article 87 de la *Loi sur les Indiens*, rendant difficile l'auto-évaluation de l'application de l'exemption

Comme vous pouvez le constater dans mes rapports, antérieurs et actuels, les renseignements, ou l'absence de ceux-ci, constituent un facteur important dans la capacité des personnes à s'acquitter de leurs obligations fiscales, à recevoir les prestations auxquelles elles ont droit et à comprendre notre système fiscal complexe. Cela témoigne de la nécessité de toujours se concentrer sur les utilisateurs des services de l'ARC afin de s'assurer qu'ils disposent de renseignements clairs, cohérents et précis qui ne peuvent pas être mal interprétés. En tant qu'ombudsman, nous occupons une place unique en tant que tierce partie dans le processus de règlement des différends, doté de la capacité d'évaluer les renseignements présentés d'un point de vue impartial et indépendant, tout en cherchant à niveler les déséquilibres de pouvoir et à garantir l'équité. Dans cette position, nous sommes particulièrement aptes à offrir des idées, à contribuer à la résolution d'enjeux et à travailler envers l'élimination des enjeux récurrents.

Naviguer dans notre système fiscal peut parfois être déroutant et frustrant. Lorsque vous êtes aux prises avec une question fiscale liée au service ou lorsque les communications que vous effectuez avec l'Agence ne sont pas claires, mon bureau et moi-même sommes ici pour vous aider. Visitez <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html> pour en apprendre davantage.