



www.cqff.com

PREMIER RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES...

Pincez-vous le nez et lisez ceci!

Récemment, je me suis « tapé » la lecture du premier rapport annuel de l'ombudsman des contribuables au fédéral, un nouveau poste créé officiellement en 2008 par la nomination de M. Paul Dubé. Le rapport a été déposé à la fin de 2009. Bien que certaines sections soient d'un ennui mortel, d'autres sont très intéressantes (notamment les pages 20 à 23)... ou plutôt carrément enrageantes! Rappelons que l'ombudsman des contribuables au fédéral a comme mission d'améliorer la responsabilisation de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en ce qui concerne le service et le traitement qu'elle offre aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations par l'entremise d'examen indépendants et impartiaux des plaintes et des enjeux en matière de service. Par contre, l'ombudsman n'est ni le représentant du contribuable, ni le défenseur de l'ARC. Il est donc censé être un intermédiaire impartial à l'égard de plaintes à l'encontre des services de l'ARC. Il n'a pas réellement de pouvoir législatif dans un dossier, mais seulement un pouvoir « moral » rattaché à ses recommandations. L'ombudsman n'examine que les plaintes pour lesquelles tous les autres mécanismes de règlement à l'ARC auront été épuisés.

L'ombudsman des contribuables offre donc un dernier recours (hormis les tribunaux) en entreprenant l'examen impartial des plaintes liées au service, notamment à l'égard du respect des droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable.

Pour votre curiosité, voici des exemples de cas pratiques où l'ombudsman a dû intervenir... Cela vous permettra de constater que, pour les « non-habitués » de « l'usine à saucisses » qu'est l'ARC, l'expérience peut être extrêmement éprouvante! Voici donc cinq exemples tirés du rapport annuel de

l'ombudsman. Il n'y a que les points d'exclamation et le texte en italique qui sont de l'auteur de la présente chronique. Les exemples sont intégralement « copiés-collés » du fameux rapport.

1 LA PRESTATION FISCALE CANADIENNE POUR ENFANTS (PFCE) ET UNE MÈRE CÉLIBATAIRE

Une mère célibataire qui dépendait de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) pour joindre les deux bouts a vu ses prestations être suspendues par l'ARC. L'ARC avait demandé à la contribuable de fournir des preuves confirmant que ses enfants étaient nés au Canada. Des lettres de personnes qui connaissent la famille, y compris du médecin qui a mis au monde les bébés (...!), n'ont pas été jugées acceptables par l'ARC (...!). Le différend a duré pendant plusieurs mois et la mère risquait la saisie de sa résidence. Elle a déposé une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables, qui a examiné le dossier. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, la contribuable a reçu un paiement rétroactif de 38 000 \$ en PFCE et a pu conserver sa résidence.

Inacceptable, pensez-vous? C'est tout simplement dégoûtant, point à la ligne.

2 LA PFCE ET UNE MÈRE CÉLIBATAIRE

Une femme travaillant au salaire minimum, et qui dépendait des crédits d'impôt, s'est séparée de son conjoint de fait en mars 2006. Dans sa demande pour obtenir un montant majoré de la PFCE et des autres suppléments d'allocation familiale, elle a informé l'ARC du changement de son état civil. En 2008, l'ARC a demandé la preuve

de son état civil. La femme a présenté à l'ARC une copie de son nouveau bail qui ne comprenait pas le nom de son ex-conjoint, des factures de services publics uniquement à son nom, le numéro de téléphone de son ex-conjoint ainsi qu'une lettre de la mère de son ex-conjoint affirmant que ce dernier habitait avec sa mère. L'ARC n'a pas accepté ces documents comme preuve du changement d'état civil et a demandé un remboursement de 4 200 \$ en crédits d'impôt. L'ARC lui a même demandé de fournir une copie de la déclaration de revenus de son ex-conjoint. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a finalement accepté le changement d'état civil de la femme et lui a versé un paiement de 1 500 \$.

Mon point de vue? De l'abus de pouvoir pour terroriser les contribuables, rien de moins.

3 LE BESOIN D'ÉQUITÉ DANS DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Un homme atteint d'une tumeur inopérable au cerveau a perdu un grand nombre de ses dossiers d'impôt dans l'incendie de sa maison en 2005. Parce qu'il n'a pas produit ses déclarations à temps, on lui a imposé des pénalités et des intérêts sur son compte d'impôt sur le revenu des particuliers ainsi que sur son compte de la taxe sur les produits et services (TPS). Il a présenté une demande d'allègement pour les contribuables en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, demandant d'être exonéré des pénalités et des intérêts en raison des circonstances exceptionnelles et des épreuves qui l'ont mené à la présente situation. Les demandes d'allègement ayant trait à l'impôt sur le revenu et à la TPS ont été traitées par deux bureaux des services fiscaux différents.

Bien que les mêmes éléments de preuve aient été examinés par les deux bureaux, un d'entre eux a accordé l'allègement et l'autre, non. L'ombudsman a examiné le dossier et a questionné le manque apparent d'équité à l'égard de la demande d'allègement du contribuable. Au bout du compte, l'ARC a accepté la demande du contribuable et a annulé les pénalités et les intérêts sur les deux comptes.

À notre avis, ce comportement des fonctionnaires de l'ARC qui ont traité défavorablement ce dossier donne tout son sens à l'expression bien connue à l'effet que le jugement vient en option.

« La maison qui rend fou » dans les 12 travaux d'Astérix, c'est parfois de la petite bière en comparaison avec la vraie vie des contribuables... Considérant mes presque 30 ans d'expérience en fiscalité, croyez-moi sur parole!

5 LES MESURES D'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN MÈNENT À UN REMBOURSEMENT

L'ARC saisit les actions appartenant à un contribuable et l'informe que, si sa créance fiscale n'est pas payée dans un délai de 30 jours, les actions seraient vendues. Le contribuable a déclaré qu'il lui serait impossible de se conformer aux exigen-

directives (sous forme de pièces de versement ou autres informations écrites très précises) étaient jointes aux paiements faits par chèque à l'ARC, certains de ces paiements ont été affectés aux mauvais comptes, aux mauvais mois ou à de mauvaises années d'imposition.

Parole du CQFF, cela est un véritable fléau à l'ARC... Il faut parfois appeler, rappeler, s'engueuler avec les fonctionnaires malgré des instructions écrites très claires accompagnant le chèque. Quelle perte de temps inimaginable! Espérons que l'ombudsman réussira à changer quelque chose à cet égard. C'est pourtant bien moins difficile de créditer le bon compte... que de compléter sa déclaration fiscale!

4 BON PAIEMENT, MAUVAIS COMPTE

Plusieurs contribuables se sont plaints que leurs paiements à l'ARC étaient affectés aux mauvais comptes (les entreprises ont habituellement plusieurs comptes à l'ARC: un pour la TPS, un pour les retenues à la source et un pour chaque type d'impôt dû). Dans un cas, un contribuable qui participait au Programme des divulgations volontaires (au moyen duquel les contribuables déclarent un revenu non déclaré auparavant en vertu d'une amnistie restreinte) a vu les pénalités et les intérêts être annulés sur un compte de TPS. Il a soumis un paiement pour le solde dû, mais le paiement a été affecté à un autre compte. Le contribuable n'a pas réussi à savoir de l'ARC où son paiement avait été affecté et son compte bancaire a été saisi. Il s'est plaint d'avoir été transféré d'un agent de recouvrement à un autre alors qu'il tentait en vain de découvrir ce qui était arrivé à son paiement. L'enquête de l'ombudsman a révélé que même si l'annulation des pénalités et des intérêts avait été approuvée par le Programme des divulgations volontaires, la décision n'avait pas été affecté à son compte. De plus, le paiement de la TPS avait été appliqué à un compte de TPS antérieur plutôt qu'au compte courant. L'ARC a annulé les pénalités et les intérêts. L'intervention de l'ombudsman a ainsi mis fin « à une rude épreuve que le contribuable décrit comme stressante et troublante ».

ces de l'ARC. Il a demandé un relevé de compte, mais l'ARC ne lui a pas fait parvenir en temps opportun. Le contribuable a aussi été dans l'impossibilité de joindre le gestionnaire du recouvrement responsable de son dossier. À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le contribuable a obtenu les renseignements dont il avait besoin et on a déterminé qu'il avait (plutôt) droit à un remboursement de 8 300 \$ (...!).

PROBLÈMES SOUS ÉTUDE

L'ombudsman se penche aussi sur certains problèmes récurrents à l'ARC qui peuvent rendre déments les contribuables ou leurs représentants. Un de ceux-ci nous tient particulièrement à cœur: l'attribution des paiements effectués à l'ARC.

En effet, les entreprises et les particuliers se sont plaints d'une mauvaise attribution des paiements. Même si des

LA NON-IMPUTABILITÉ DES FONCTIONNAIRES

Même si pour l'ensemble des contribuables, le système d'autocotisation à la base du régime fiscal semble fonctionner assez bien, l'analyse au cas par cas nous révèle qu'il s'agit parfois d'un échec lamentable. Le problème fondamental du système est évidemment la non-imputabilité des fonctionnaires. Ils ne sont responsables... de rien (et ce, ironiquement, malgré le fait que ce sont vos impôts qui paient leur salaire!). Si vous faites affaires avec un très mauvais comptable, médecin, juriste, dentiste ou fiscaliste, vous pourrez toujours le poursuivre et aussi cesser toute relation d'affaires avec ce dernier. Malheureusement, vous ne pouvez envisager à peu près aucun de ces gestes avec les autorités fiscales. Quand vous avez le malheur de tomber sur un fonctionnaire

prodigieusement incompetent (avec un supérieur immédiat qui le défend aveuglément) ou un fonctionnaire immensément frustré pour qui tous les contribuables sont présumés être des fraudeurs et qui agit comme un véritable petit terroriste, nous constatons que la situation devient alors insoutenable. En près de 30 ans comme fiscaliste, j'ai vu le meilleur des fonctionnaires mais aussi... le pire ! Parfois, les comptables, les juristes et les fiscalistes sont engagés dans des batailles épiques où certains représentants des autorités fiscales pratiquent à fond « la joute de l'épuisement » (où le dernier qui se fatigue gagne) en forçant ainsi les contribuables à franchir un parcours à obstacles rempli d'honoraires, de stress et de pertes de temps vertigineuses. J'ai vu à maintes reprises dans ma carrière, des projets de cotisation de plusieurs centaines de milliers de dollars être finalement réduits à néant ou à des « pinottes » après de véritables guerres d'usure avec le fisc. Que les fraudeurs patentés se fassent épinglez cela va de soi, autrement, ce sont les autres contribuables qui ultimement paient la part des fraudeurs... Par contre, je peux aussi vous citer de trop nombreux exemples concrets où le système est une véritable orgie d'incompétence... et je pourrais même vous donner de vrais noms de « chaudrons » d'État. Parfois, je crois que cette solution serait peut-être la meilleure voie permettant d'identifier les nombreux fonctionnaires compétents et responsables tout en leur évitant d'être associés à leurs confrères fainéants. S'il est vrai que les autorités fiscales ont récemment démontré leur ras-le-bol en décidant de s'attaquer aux planifications fiscales agressives (PFA), il est désormais temps pour les praticiens en fiscalité de dénoncer et de s'attaquer aux « vérifications fiscales agressives » [qu'on appellera gentiment les VFA (!)] où quelques vérificateurs du fisc s'imaginent avoir enfin pincé un contribuable fraudeur alors qu'il n'en est rien du tout et que ce dernier devra dépenser des dizaines, sinon des centaines de milliers de dollars pour se sortir du piège à cons dans lequel il s'est embourbé à son insu... En attendant, ce rapport de l'ombudsman nous permettra au moins de ventiler un tout petit peu et d'éliminer de la frustration accumulée...

Pour obtenir des informations sur l'ombudsman et sur la façon d'utiliser ses services,

veuillez visiter le site Web de l'ombudsman au www.droitsdescontribuables.gc.ca

Bien qu'il n'y ait pas d'ombudsman aux fins de l'impôt du Québec, il existe cependant un « bureau des plaintes » (appelé la « Direction du traitement des plaintes ») que l'on peut joindre au 1-800-827-6159. Tout comme l'ombudsman au fédéral, cela ne remplace pas les mécanismes existants prévus aux lois fiscales. Afin de protéger

ses droits comme contribuable, il faut donc respecter rigoureusement les délais prévus aux diverses lois pour contester les décisions des autorités fiscales. ■

Yves Chartrand, M.Fisc., est fiscaliste au CQFF et M^e Richard Chagnon, M.Fisc., est associé de Chagnon Vocelle Fecteau SENC.