



275 rue Bank St.
Suite 400
Ottawa, Ontario K2P 2L6
Tel. : (613) 235-6704
Fax. : (613) 234-7290
www.ute-sei.org

19 septembre 2024

M^e François Boileau
Ombudsman des contribuables
1000-171, rue Slater
Ottawa, Ontario
K1P 5H7

Cher monsieur l'ombudsman,

Je vous écris aujourd'hui en tant que président national du Syndicat des employé-e-s de l'Impôt (SEI), qui représente plus de 36 000 membres travaillant à l'Agence du revenu du Canada (ARC), et en tant que citoyen et contribuable canadien préoccupé par la situation qui prévaut actuellement dans les centres de contact à travers le pays. Les employés de l'Agence travaillant dans ses centres de contact et qui répondent aux demandes de service des contribuables et des entreprises canadiennes sont membres de notre syndicat et ont à cœur d'offrir un service de qualité.

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour le travail que votre bureau effectue auprès de l'Agence du revenu du Canada afin d'améliorer le service que l'Agence fournit en examinant les plaintes des contribuables liées au service et en proposant des solutions concrètes à l'ARC afin que les situations problématiques soient adressées et corrigées.

D'ailleurs, je tiens à vous féliciter pour avoir obtenu, suite à une demande déposée en mars 2024 par votre bureau, que l'Agence du revenu du Canada apporte des changements afin d'améliorer le service en prolongeant les heures d'ouverture de ses lignes téléphoniques de demandes de renseignements sur les impôts des particuliers et des entreprises, et les lignes téléphoniques dédiées aux résidents des Territoires afin d'offrir aux contribuables un accès égal pendant ses heures de service, quel que soit l'indicatif régional de l'appelant, à condition qu'un agent soit disponible.

Un des effets de ce changement annoncé il y a environ un mois a été l'embauche (ou la réembauche) par l'ARC de quelques trois cents (300) nouveaux employés dans ses centres de contact. C'est une bonne nouvelle. Cependant, cela est loin d'être suffisant pour remédier aux longs délais auxquels sont confrontés les contribuables lorsqu'ils appellent l'Agence.

Dans votre communiqué de presse daté du 20 août 2024, vous reconnaissez implicitement ce fait.

Je vous cite : « Cela dit, nous sommes conscients que ces centres de contact reçoivent un nombre élevé d'appels et ne sont pas en mesure de répondre à la demande. L'Agence nous a assuré qu'elle prenait des mesures pour régler cet enjeu. Nous surveillerons de près la situation pour voir s'il y a d'autres possibilités d'amélioration. »

Monsieur l'ombudsman, je vous confirme aujourd'hui que la situation est toujours très difficile dans les centres de contact de l'Agence du revenu du Canada et qu'il y a encore présentement un manque criant d'agents afin de pouvoir répondre à la demande et d'offrir le meilleur service possible et de répondre aux appels en temps opportun.

Mais cela n'est pas du tout surprenant. Je vous rappelle que l'Agence a décidé en mai 2024 de ne pas renouveler les contrats de plus de 2 000 agents de ses centres de contact. Comme nous l'avions prédit, il en résulte que les contribuables attendent en moyenne plus de trois (3) heures depuis le début de l'été pour obtenir des réponses à leurs questions. Et ce, s'ils ne perdent tout simplement pas patience et n'abandonnent pas carrément leur appel.

Cette situation est en contradiction directe avec la déclaration faite par la ministre des Finances, l'honorable Chrystia Freeland, lors du dépôt du dernier budget au printemps dernier, selon lequel le gouvernement fournit un financement suffisant à l'ARC pour non seulement maintenir le niveau de service offert aux Canadiens par ses centres de contact, mais aussi pour l'améliorer.

Ce n'est pas le cas.

Les temps d'attente dans les centres de contact de l'ARC sont tout simplement inacceptables. Je sais que vous êtes au courant de cette situation et que vous partagez ce point de vue.

Notre syndicat et ses membres comprenons la frustration exprimée par les contribuables et nous partageons plusieurs des préoccupations soulevées par ceux-ci auprès de votre bureau.

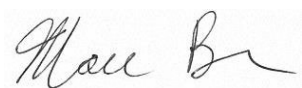
La situation que vivent nos membres est pénible. Les employés travaillant dans les centres de contact sont épuisés et le refus de l'Agence à pourvoir davantage de postes permanents dans ce type d'emploi, ainsi que l'environnement de travail stressant et très surveillé par rapport à d'autres postes au sein de l'ARC, placent ceux-ci dans des situations d'emploi précaires.

Monsieur l'ombudsman, je vous demande de continuer à faire pression sur l'Agence du revenu du Canada afin qu'elle procède à l'embauche de beaucoup plus d'agents dans ses centres de contact afin d'améliorer réellement la situation à la fois pour les contribuables et les entreprises et pour nos membres qui travaillent dur et qui font face à des conditions de travail très difficiles.

L'excellent travail effectué par nos membres est la pierre angulaire du service aux Canadiens et de leur capacité à se conformer à la réglementation fiscale canadienne. Je suis convaincu que vous partagez notre objectif de rétablir la confiance du public dans la capacité de l'ARC à répondre rapidement et adéquatement aux demandes des contribuables canadiens.

Je vous offre mon entière collaboration et je me tiens à votre disposition afin de discuter avec votre bureau pour trouver ensemble des solutions concrètes afin d'améliorer le service offert par les centres de contact de l'Agence du revenu du Canada et pour apporter une diminution du nombre de plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'ombudsman, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marc Brière". The signature is fluid and cursive, with the first name "Marc" and the last name "Brière" clearly distinguishable.

Marc Brière
Président national
Syndicat des employé-e-s de l'Impôt