



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

Honorable Marie-Claude Bibeau
Ministre du revenu national
Chambre des communes
Ottawa, Ontario
K1A 0A6

Madame la ministre,

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.

L'incapacité 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 nos membres travaillant dans les Centres de contact dans des situations d'emploi précaires.

Comme si cela ne suffisait pas, l'Agence a décidé en mai 2024 de ne pas renouveler les contrats de plus de 2 000 agents des 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.

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

Notre syndicat a remarqué que l'Agence a réembauché quelques centaines d'employés dans ses centres de contact au cours des dernières semaines pour répondre à la demande de l'ombudsman des contribuables d'offrir des heures de service prolongées afin de donner aux contribuables un accès égal à travers le pays.

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.

Madame la ministre, je vous demande d'ordonner à l'ARC de réembaucher beaucoup plus d'agents 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.

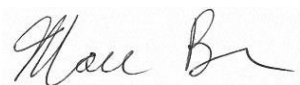
Nous exigeons plus de considération et de respect pour vos employés, nos membres, qui travaillent dans les centres de contact de l'ARC.

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 mes inquiétudes et que vous prendrez les mesures nécessaires pour rétablir la confiance du public dans la capacité de l'ARC à répondre rapidement aux demandes des contribuables canadiens.

Je me tiens à votre disposition pour discuter avec vous de solutions concrètes.

La capacité de l'Agence à respecter ses engagements envers les particuliers et les entreprises du Canada dépend d'un financement adéquat. Nos membres ont démontré par le passé qu'ils pouvaient se montrer à la hauteur. Il est grand temps que l'ARC nous donne la capacité de le faire, de façon permanente.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.



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