



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

Karen Hogan
Vérificatrice générale du Canada
240, rue Sparks
Ottawa, Ontario
K1A 0G6

Madame la Vérificatrice générale,

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 de l'ARC 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 très important que votre bureau effectue par la conduite d'audits auprès des divers ministères et agences du gouvernement fédéral et en fournissant ensuite de l'information objective et factuelle au Parlement canadien et des conseils experts sur les activités du gouvernement, recueillis lors des audits. Ce travail de surveillance est primordial car les parlementaires se servent des rapports fournis par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) pour surveiller les activités gouvernementales et demander au gouvernement fédéral de rendre des comptes sur la manière dont il dépense et gère les fonds publics.

Parmi les organismes fédéraux qui font l'objet d'audits de la part de votre bureau figure l'Agence du revenu du Canada.

Avant la pandémie de la COVID, la situation générale dans les centres de contact de l'Agence était très préoccupante avec un manque chronique d'effectif et d'autres problèmes liés entre autres à la qualité de la formation des employés. D'ailleurs, un rapport accablant produit par votre bureau et publié à l'automne 2017 brossait un portrait plutôt sombre de la situation dans les centres d'appels (maintenant désigné comme centres de contact) de l'Agence du revenu du Canada et formulait à l'Agence plusieurs recommandations afin d'améliorer la qualité du service.

À cette époque, notre syndicat avait accueilli favorablement les conclusions du rapport et étions en accord avec les recommandations proposées. Cela confirmait nos dires que l'ARC devait offrir une formation plus complète et de meilleure qualité aux agents de ses centres de contact afin de fournir un service d'excellente qualité aux contribuables et entreprises du Canada. Nous

avons également indiqué avoir apprécié le fait que l'Agence avait augmenté le nombre d'agents dans ses centres de contact mais que, selon nous, il manquait encore beaucoup d'agents afin de répondre adéquatement à l'augmentation du nombre d'appels.

Suite à la publication de ce rapport, l'Agence a mis en place plusieurs changements. De plus, le gouvernement fédéral a augmenté le budget de l'ARC afin d'embaucher plus d'agents pour répondre à la demande croissante des appels.

Puis arriva la pandémie de la COVID. Au début et tout au long de la pandémie, le gouvernement fédéral demanda à l'Agence du revenu du Canada de venir en aide à Service Canada afin de délivrer les multiples programmes d'urgence mis en place pour venir en aide à la population et aux entreprises à travers le pays. À cette fin, l'Agence procéda à l'embauche massive de nouveaux employés travaillant dans ses centres de contact puisque le nombre d'appels reçus était en énorme croissance et que les employés devaient maintenant répondre aux questions concernant les programmes d'urgence en plus des appels liés aux activités normales de l'Agence (impôt des contribuables et des entreprises).

Tout au long de ces changements et adaptations, notre syndicat et ses membres ont grandement collaboré avec l'Agence afin de répondre adéquatement aux demandes de service des contribuables canadiens.

Depuis la fin de la pandémie, l'Agence du revenu du Canada ne cesse de diminuer le nombre d'agents travaillant dans ses centres de contact et les effets néfastes sur les temps d'attente que doivent endurer les contribuables canadiens avant de pouvoir parler à un agent ont été très significatifs.

En fait, 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. Vous avez d'ailleurs déclaré en décembre 2023 que votre bureau procéderait encore à une vérification concernant les temps d'attente et la qualité des réponses fournies par les centres de contact de l'Agence du revenu du Canada à la suite d'une demande reçue de la part d'un député fédéral qui disait recevoir beaucoup de plaintes de la part de contribuables et d'entreprises de sa circonscription. De plus, d'autres députés se sont également plaints de la même situation.

Madame la Vérificatrice générale, 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. En effet, 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, le résultat a été immédiat. 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.

Récemment, l'Agence du revenu du Canada a procédé à l'embauche (ou la réembauche) de quelques trois cents (300) nouveaux employés dans ses centres de contact en réponse à une demande de l'Ombudsman des contribuables d'offrir un accès plus équitable aux heures de service des centres de contact de l'ARC peu importe l'endroit où il réside au Canada.

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.

Notre syndicat et ses membres comprenons et partageons la frustration exprimée par les contribuables et les entreprises.

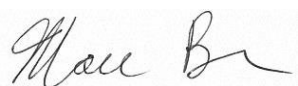
La situation que vivent nos membres est pénible. Les employés travaillant dans les centres de contact sont épuisés et le refus de l'Agence à pourvoir davantage de postes permanents dans ce type d'emploi, ainsi que l'environnement de travail stressant et très surveillé par rapport à d'autres postes au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

Madame la Vérificatrice générale, je vous invite à continuer à effectuer des audits à l'Agence du revenu du Canada et plus particulièrement dans les opérations de ses centres de contact. Je suis persuadé que l'une des conclusions que vous en tirerez est que l'Agence est revenue à ses anciennes habitudes et qu'il manque encore une fois cruellement d'agents afin de répondre en temps opportun et de façon convenable aux demandes des contribuables et entreprises du Canada. J'ai bon espoir que l'une de vos recommandations sera que l'Agence du revenu du Canada devrait procéder 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 répondre à toute question que votre bureau pourrait avoir à ce sujet dans le cadre d'un prochain audit.

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



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