

AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)

Suivi de la comparution du 11 mai 2020 devant le

**Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions
budgétaires (OGGO)
de la Chambre des communes**

Réponse du gouvernement à la pandémie de la COVID-19

**Suivi de la comparution de l'ARC, le 11 mai 2020, devant
le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de
la Chambre des communes**
Réponse du gouvernement à la pandémie de la COVID-19

Ce document présente les réponses de l'Agence du revenu du Canada (ARC) aux questions posées par les membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes lors de la réunion du 11 mai 2020 sur l'examen de la « réponse du gouvernement à la pandémie la COVID-19 ».

Veillez noter que deux autres engagements pris par l'ARC nécessitent la consultation et la contribution d'autres ministères fédéraux. Une fois que ces informations sont confirmées, elles seront partagées avec le Comité dans les plus bref délais. Nous remercions le Comité de sa patience.

Le document comprend des extraits pertinents des témoignages qui le mettent en contexte et en facilitent la lecture.

Question 1

Au cours de la réunion, la ministre n'a pas eu suffisamment de temps pour répondre à une question sur les normes de service visant le traitement des déclarations papier. Le président du Comité a demandé qu'une réponse soit soumise par écrit.

Monsieur Marty Morantz :

Madame la ministre, j'ai communiqué avec l'Agence et on m'a dit qu'il faut s'attendre à des retards et qu'on ne pouvait pas donner d'échéancier précis. Les Canadiens qui ont produit une déclaration papier ont besoin de leur remboursement, surtout pendant la crise. La ministre peut-elle confirmer combien de temps il faut à l'Agence pour traiter une déclaration de revenus papier et nous expliquer la raison des retards?

Le président :

Madame la ministre, si je peux me permettre, comme il ne vous reste qu'environ 10 secondes pour répondre, je vous demanderais de donner la réponse par écrit. Vous pouvez l'envoyer au président du Comité, qui la distribuera ensuite à tous les membres.

Réponse de l'ARC

Pour ce qui est des Canadiens qui ont choisi de produire leur déclaration de revenus par voie électronique (c.-à-d. 90 %), ils devraient recevoir leur avis de cotisation, et leur remboursement s'il y a lieu, selon la norme de service de l'ARC, c'est-à-dire dans les deux semaines suivant la date où ils ont produit leur déclaration. Grâce au dépôt direct, certains d'entre eux pourraient même recevoir leur remboursement en seulement huit jours ouvrables.

L'ARC reconnaît que les Canadiens ont des besoins variés en ce qui a trait à la production des déclarations de revenus. Toutefois, il est important de noter qu'en raison de la pandémie de la COVID-19, elle a dû mettre en place des mesures pour assurer la santé et la sécurité de ses employés, notamment en limitant le nombre d'employés dans les bureaux, dont les centres fiscaux, pour respecter la directive de l'éloignement physique. En même temps, elle fait tout en son possible pour veiller à ce que le maximum d'employés puisse être sur place, entre autres en demandant au personnel de travailler par quarts tout en évitant le partage des bureaux. Les centres fiscaux continuent de traiter les déclarations papier, mais en raison de la réduction du personnel sur place, les Canadiens peuvent s'attendre à des retards importants. Ainsi, l'Agence offre aux Canadiens qui ont produit une déclaration de revenus de 2019 en format papier et dont le traitement n'a pas encore eu lieu de la produire de nouveau par voie électronique. Cette mesure temporaire est en vigueur depuis le 20 avril 2020 pour tenter d'éviter le plus possible les retards.

**Suivi de la comparution de l'ARC, le 11 mai 2020, devant
le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de
la Chambre des communes**
Réponse du gouvernement à la pandémie de la COVID-19

L'ARC sait que cette mesure ne permettra pas de remédier à toutes les situations, puisque certains contribuables ne peuvent pas produire leur déclaration par voie électronique. C'est pourquoi elle entend traiter les déclarations papier de façon prioritaire, tout en suivant les directives de santé publique.

Il est également important de noter qu'en raison de la COVID-19, la date limite pour produire les déclarations de revenus des particuliers a été repoussée du 30 avril 2020 au 1^{er} juin 2020. De plus, la date limite pour payer tout solde dû d'une déclaration de revenus des particuliers a été repoussée du 30 avril 2020 au 1^{er} septembre 2020.

Question 2

Au cours de la réunion, on a demandé aux représentants de l'ARC de parler des difficultés liées à la mobilisation de son effectif pour être en mesure de verser les prestations d'urgence aux Canadiens. En raison du manque de temps, on a demandé à la ministre de fournir une réponse écrite.

Monsieur Majid Jowhari :

Madame la ministre, dans le discours qu'on nous a remis, vous parlez de la mobilisation et de la réaffectation de nombreuses ressources au sein de l'ARC pour pouvoir exécuter les programmes. Pouvez-vous prendre le peu de temps dont nous disposons pour parler de certaines des difficultés que l'ARC a rencontrées, surtout en ce qui concerne la formation, la technologie et la prolongation des heures? Comment avez-vous géré le processus? Au début, nous avons reçu beaucoup d'appels pour nous dire que le processus était lent, mais nous n'en recevons presque plus à ce sujet. J'aimerais savoir comment vous avez géré le processus. Pouvez-vous nous donner quelques précisions à ce sujet?

Le président :

Malheureusement, madame la ministre, le temps est entièrement écoulé, donc je vous demanderais encore une fois de remettre une réponse écrite à notre greffier, qui pourra ensuite la distribuer à tous les membres du Comité.

Réponse de l'ARC

L'ARC a modifié les activités de ses centres d'appels afin de mieux servir les Canadiens par téléphone. Elle a pu équiper la plupart de ses agents de centres d'appels afin qu'ils puissent travailler de la maison. Ainsi, les centres d'appels ont pu fonctionner presque à plein régime, tout en respectant l'éloignement physique pour assurer la santé et la sécurité des employés.

Le commissaire de l'ARC a lancé un appel aux employés et plus de 7 500 d'entre eux se sont portés volontaires pour prêter main-forte aux agents des centres d'appels depuis leur domicile. En fait, les employés ont répondu en si grand nombre que l'ARC a pu choisir les agents temporaires en fonction de leurs compétences, et bon nombre d'entre eux avaient déjà travaillé dans les centres d'appels. Ces agents temporaires ont été formés pour répondre aux questions générales sur la prestation canadienne d'urgence, ce qui permet aux agents réguliers de répondre aux questions plus complexes et qui concernent des dossiers en particulier.

Les agents temporaires répondent aux questions générales sur la prestation canadienne d'urgence, la subvention salariale d'urgence du Canada et la prestation canadienne d'urgence pour les étudiants. Puisqu'ils n'ont pas accès

**Suivi de la comparution de l'ARC, le 11 mai 2020, devant
le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de
la Chambre des communes**

Réponse du gouvernement à la pandémie de la COVID-19

aux renseignements protégés des contribuables, ils n'ont pas eu besoin de la même formation technique que les agents réguliers qui traitent les demandes complexes et de nature délicate. Les agents temporaires ont eu plusieurs jours pour suivre la formation en ligne, qui comprend les critères d'admissibilité aux prestations et la façon de présenter une demande. Ils ont ensuite assisté à une conférence Web dirigée par un formateur afin de valider leur compréhension. Les agents temporaires ont aussi accès à une salle de clavardage virtuelle, où des employés chevronnés les appuient et répondent à leurs questions. En plus de la formation, un guide de procédure, mis à jour régulièrement, a été conçu spécialement pour eux. Les agents ont le temps, chaque jour, de consulter les mises à jour ou les modifications apportées aux programmes.