



# CAPSULE INFO>VEILLE

## Royaume-Uni : Traitement des plaintes par le bureau de l'ombudsman

Au Royaume-Uni, le contribuable insatisfait du traitement de sa plainte par le HM Revenue and Customs (HMRC), l'administration fiscale britannique, peut s'adresser à une instance indépendante appelée l'Adjudicator Office. Ce dernier fait figure d'ombudsman (médiateur), mais son indépendance n'est pas entière. Bien que les deux entités traitent les plaintes de façon séparée, l'Adjudicator Office dépend néanmoins du HMRC pour déployer de nouveaux services reposant sur les technologies de l'information, ce qui constitue un point de vulnérabilité.

L'Adjudicator Office entend les plaintes des citoyens insatisfaits des services du HMRC, de l'Agence d'évaluation immobilière (Valuation Office Agency) ou du Bureau du surintendant des faillites (Insolvency Service). Son rôle consiste à :

- Régler les plaintes transmises de manière impartiale en proposant des solutions accessibles et flexibles;
- encourager une résolution efficace de la plainte tout au long du processus de traitement;
- aider les agences à tirer des enseignements des plaintes reçues pour améliorer les services aux contribuables.

Avant de traiter avec l'ombudsman, le plaignant doit avoir formulé une plainte au HMRC et ensuite demandé une réévaluation de sa requête par un autre employé. Seulement 10 % des plaintes reçues par le HMRC aboutissent à une réévaluation.

En juin 2019, l'Adjudicator Office a publié son rapport annuel pour l'année 2018-2019. Il souligne d'abord que depuis l'arrivée de la nouvelle ombudsman, en 2016-2017, le nombre de plaintes en attente de traitement a diminué de 69 % (voir le tableau ci-dessous).

**TABEAU 1** Traitement des plaintes à l'Adjudicator office

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Plaintes en attente de traitement au 1 <sup>er</sup> avril	1 028	630	393
Nouvelles plaintes transmises	1 142	967	1 043
Plaintes traitées	1 540	1 204	1 120
Plaintes en attente de traitement au 31 mars	630	393	316

À la fin de l'exercice financier 2018-2019, la majorité des plaintes (308 sur 316) qui restaient à traiter concernaient le HMRC. La même année, l'ombudsman a traité 1 066 plaintes de nature fiscale. Dans la majorité des cas (53 %), il a jugé que le HMRC avait pris la bonne décision. Pour les autres plaintes, les résultats sont les suivants : 21 % ont été partiellement

retenues, 8 % ont été confirmées en substance et 19 % ont été retirées par le plaignant. Fait notable : 27 % des contribuables qui déposent une plainte à l'ombudsman sont des personnes en situation de handicap.

Dans son rapport, l'ombudsman a émis des recommandations au HMRC pour améliorer le traitement des plaintes :

- Adopter une vision globale des préoccupations des contribuables en fournissant au personnel du HMRC les compétences et la souplesse nécessaires pour résoudre les problèmes;
- Clarifier le processus de traitement de la plainte et informer adéquatement le plaignant du statut de sa demande lorsque l'entité fait un suivi;
- Mettre en place un service en ligne qui permettrait à l'Adjudicator Office de recevoir les plaintes des contribuables. En date du 31 mars 2019, les canaux de communication pour adresser une plainte à l'ombudsman se limitaient au téléphone ou au courrier.

En février 2020, le HMRC a dressé un état d'avancement des travaux pour répondre aux préoccupations de l'ombudsman :

- Durant l'année 2019, l'agence a implanté un nouveau système pour admettre et régler les plaintes plus rapidement, sans que le plaignant ait à faire des démarches pour obtenir un suivi. Elle a terminé de former le personnel à ce sujet. Elle prévoit de lancer un projet-pilote en 2020 afin d'évaluer l'efficacité de cette nouvelle façon de traiter les plaintes;
- Au début de l'année 2020, le HMRC a mis en place un nouveau service en ligne qui permet à l'Adjudicator Office de recevoir les plaintes des contribuables grâce à un formulaire Web. Il est également possible de communiquer avec l'organisation par courriel sécurisé.

## Références

ADJUDICATOR'S OFFICE (page consultée le 24 avril 2020). The Adjudicator's Office annual report 2019, <https://www.gov.uk/government/publications/the-adjudicators-office-annual-report-2019>

HMRC (page consultée le 24 avril 2020). Departmental response to the Adjudicator's Office 2019 annual report, <https://www.gov.uk/government/news/departmental-response-to-the-adjudicators-office-2019-annual-report>