



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Charte des droits du contribuable :

Pour comprendre vos droits en tant que contribuable

Ce guide s'adresse-t-il à vous?

Ce guide s'adresse à toute personne qui fait affaire avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Il vous renseigne sur les 16 droits énoncés dans la Charte des droits du contribuable et explique ce que vous pouvez faire si vous pensez que nous n'avons pas respecté vos droits.

Si vous êtes aveugle ou avez une vision partielle, vous pouvez obtenir nos publications en braille, en gros caractères, en texte électronique ou en format MP3 en allant à www.arc.gc.ca/substituts. De plus, vous pouvez recevoir nos publications ainsi que votre correspondance personnelle dans l'un de ces formats, en composant le **1-800-959-7383**.

The English version of this publication is called *Taxpayer Bill of Rights Guide: Understanding your rights as a taxpayer*.

Table des matières

	Page		Page
Qu'est-ce que la Charte des droits du contribuable?	4	13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année	12
Comment vos droits sont-ils protégés?.....	4	14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun.....	12
Vos droits	4	15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix.....	13
1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.....	4	16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.....	14
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles..	4	Notre engagement envers les petites entreprises	15
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.....	5	1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises.....	15
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel	6	2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi.....	15
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable.....	7	3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises.....	15
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.....	8	4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre	15
7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi.....	8	5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises.....	16
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.....	9	Croyez-vous que nous ne respectons pas notre engagement?.....	16
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations	9	Services en ligne	16
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales	10	Pour en savoir plus	17
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte	10		
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales	11		

Qu'est-ce que la Charte des droits du contribuable?

La Charte des droits du contribuable est un ensemble de 16 droits qui régissent vos rapports avec l'ARC. Ces droits confirment notre engagement à vous servir avec professionnalisme, courtoisie et équité.

La Charte des droits du contribuable comprend aussi l'engagement de l'ARC envers les petites entreprises, qui vise à faire en sorte que leurs

rapports avec nous soient aussi efficaces et efficaces que possible.

Comment vos droits sont-ils protégés?

Le processus par lequel vos droits sont protégés varie selon le type de droits en litige.

Vos droits

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi

D'après ce droit, vous pouvez vous attendre à recevoir les prestations, les crédits et les remboursements qui vous reviennent selon la loi et à payer seulement le montant exact exigé par la loi.

Renseignements sur les montants qui vous reviennent et vos obligations fiscales

Nous fournissons des renseignements sur les montants qui vous reviennent et sur vos obligations sur notre site Web à www.arc.gc.ca. Nos pages Web expliquent les situations fiscales les plus courantes qui s'appliquent aux particuliers et aux sociétés dans leurs rapports avec nous.

Nos publications contiennent aussi des renseignements touchant votre situation particulière. Pour en savoir plus, lisez « Formulaires et publications », à la page 17.

Avez-vous des questions?

Communiquez avec nous si vous n'êtes pas d'accord avec une cotisation fiscale, une détermination de crédit ou de prestation, ou toute autre décision que nous avons rendue, ou si vous ne la comprenez pas. Si vous êtes toujours en désaccord avec notre explication après nous avoir parlé, vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel. Pour obtenir des précisions sur le moment d'exercer ce droit et la façon de le faire, lisez « 4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel », à la page 6.

2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* vous confère le droit de communiquer avec le gouvernement fédéral et d'en recevoir les services en français ou en anglais dans les bureaux désignés bilingues. L'ARC s'est engagée à fournir ses services dans les deux langues officielles à tous ses points de service désignés.

Si vous estimez que votre droit d'être servi dans la langue officielle de votre choix n'a pas été respecté, veuillez nous en informer. Pour obtenir nos coordonnées, lisez « Renseignements généraux », à la page 17.

Si vous estimez que vos préoccupations n'ont pas reçu l'attention qu'elles méritent après ce premier contact, vous pouvez déposer une plainte dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Pour savoir comment déposer une plainte, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

Si, à n'importe quel moment au cours de ce processus, vous estimez que vos préoccupations ne reçoivent pas l'attention qui leur est due, vous pouvez communiquer avec le bureau suivant :

Bureau du commissaire aux langues officielles
344, rue Slater, 3^e étage
Ottawa ON K1A 0T8

Téléphone :
613-996-6368 (Ottawa-Gatineau)
1-877-996-6368

3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité

Selon ce droit, vous pouvez vous attendre à ce que nous protégiions et gériions la confidentialité de vos renseignements personnels et financiers conformément aux lois que nous administrons, comme la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Seuls les employés qui doivent consulter vos renseignements personnels pour administrer les lois et nos programmes y ont accès.

Nous appliquons de nombreuses mesures pour protéger vos renseignements et en assurer la confidentialité. Par exemple, nous appliquons des politiques gouvernementales et internes en matière de protection des renseignements et de la vie privée. En outre, nous examinons continuellement nos processus internes pour nous assurer de la protection des renseignements qui nous sont confiés.

Si vous estimez que votre droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité n'a pas été respecté, veuillez nous en informer en communiquant avec nous à l'adresse suivante :

Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
45, rue Rideau, 6^e étage
Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone :
613-960-5393 (Ottawa-Gatineau)
1-866-333-5402

Si vous estimez que vos préoccupations n'ont pas reçu l'attention qu'elles méritent après ce premier contact, vous pouvez déposer une plainte dans le cadre du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Pour savoir comment déposer une plainte, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

Si, à n'importe quel moment au cours de ce processus, vous estimez que vos préoccupations ne reçoivent pas l'attention qui leur est due, vous pouvez communiquer avec le bureau suivant :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
Place de Ville, tour B
112, rue Kent, 3^e étage
Ottawa ON K1A 1H3

Téléphone :
613-995-8210 (Ottawa-Gatineau)
1-800-282-1376

Manquements à l'obligation de confidentialité

Communiquez immédiatement avec nous si vous avez des raisons de croire que vos renseignements peuvent avoir été divulgués ou communiqués à une personne que vous n'avez pas autorisée à vous représenter. Si nous confirmons que l'intégrité de vos renseignements est compromise, nous prendrons les mesures nécessaires pour en prévenir l'utilisation à des fins frauduleuses dans nos systèmes et processus.

Pour obtenir des conseils sur la manière de protéger vos renseignements personnels et de prévenir tout manquement à l'obligation de confidentialité, allez sur notre site Web à www.arc.gc.ca et sélectionnez « Votre Sécurité ».

4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel

Ce droit signifie que vous avez le droit d'obtenir un examen officiel de votre dossier si vous croyez que vous n'avez pas reçu tous les montants qui vous reviennent en vertu de la loi ou si vous n'avez pas pu conclure une entente avec nous concernant une question d'impôt ou de pénalité.

Dites-le-nous si vous n'êtes pas d'accord avec l'une de nos décisions

Certains désaccords résultent d'un manque de renseignements ou d'un simple malentendu. Nous vous invitons à communiquer avec nous avant de déposer une opposition ou un appel. Bien des différends sont réglés de cette manière. Prenez note toutefois que même si vous communiquez avec nous, vous devez respecter les délais prévus pour les oppositions et les appels.

Les frais d'intérêts continueront de s'accumuler pendant cette période. Dans certaines circonstances énoncées dans la loi, par exemple lorsque le recouvrement d'un montant est compromis, l'ARC a le pouvoir de prendre des mesures de recouvrement, même si une opposition ou un appel a été déposé.

Si, après avoir parlé avec nous, notre explication ne vous satisfait pas, ou si vous pensez que nous avons mal interprété les faits ou que nous avons appliqué la loi de manière incorrecte, vous avez le droit selon la loi de contester, d'en appeler ou de demander un deuxième niveau d'examen de la plupart de nos décisions, notamment les suivantes :

- les cotisations d'impôt sur le revenu et les nouvelles cotisations;
- les cotisations et les décisions relatives au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi;
- les cotisations et les nouvelles cotisations relatives à la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH);
- les décisions ou les nouvelles décisions relatives au crédit pour la TPS/TVH, à la prestation fiscale canadienne pour enfants et à la prestation universelle pour la garde d'enfants;
- les demandes d'allègement pour les contribuables et les divulgations volontaires.

Pour en apprendre davantage sur ce qu'il faut faire dans des situations particulières et pour savoir comment déposer une opposition, un appel ou demander un deuxième niveau d'examen, allez à www.arc.gc.ca/differends ou appelez-nous. Pour obtenir nos coordonnées, lisez « Renseignements généraux », à la page 17.

Comment assurons-nous l'impartialité de nos processus de recours?

Les agents de l'ARC sont chargés d'effectuer un examen complet, professionnel et impartial des différends qui surviennent à la suite de :

- décisions administratives;
- cotisations en matière d'impôt sur le revenu, de taxe d'accise et de TPS/TVH;

- décisions et cotisations relatives au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi;
- cotisations conformément à la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien* et à la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*.

L'agent qui traitera votre dossier n'aura pas participé à la prise de décision initiale en litige. L'examen indépendant de votre dossier comprendra ce qui suit :

- l'application des lois administrées par l'ARC et l'examen des politiques de l'ARC;
- la prise en compte de votre point de vue;
- la demande, au besoin, d'un avis technique auprès de spécialistes de l'ARC ou du ministère de la Justice Canada.

L'agent affecté à votre dossier effectuera un examen préliminaire des faits et des questions qui se rapportent à votre situation. Dans le cadre de cet examen, il est possible que nous communiquions avec vous ou votre représentant autorisé pour discuter des questions en litige et obtenir d'autres documents et précisions. Nous vous remettrons également des copies des documents sur lesquels l'ARC se fonde pour appuyer sa position. L'agent examinera ensuite les renseignements et rendra une décision.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue par l'agent, vous pouvez en appeler ou demander une révision judiciaire de cette décision devant le tribunal approprié ou, pour certaines questions, devant le Tribunal canadien du commerce extérieur.

5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable

Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous traitions toujours de façon courtoise et avec considération, y compris lorsque nous vous demandons des renseignements ou que nous vous fixons un rendez-vous pour une entrevue ou des vérifications.

L'intégrité, le professionnalisme, le respect et la coopération constituent nos valeurs fondamentales et démontrent notre engagement à vous offrir le meilleur service possible.

De plus, vous pouvez vous attendre à ce que nous vous écoutions et que nous tenions compte de votre situation, ce qui fait partie du processus d'une prise de décision impartiale selon la loi. Nous vous expliquerons notre décision et vous informerons de vos droits et obligations relatifs à cette décision.

Croyez-vous ne pas avoir été traité de façon professionnelle, courtoise et équitable?

Si vous estimez ne pas avoir été traité de façon équitable, professionnelle et courtoise dans vos rapports avec nous, nous tenons à ce que vous nous le disiez. Vous pouvez exprimer votre insatisfaction en recourant au processus de traitement des plaintes de l'ARC.

Pour en savoir plus sur la façon de déposer une plainte ou de formuler des commentaires au sujet de nos services et sur l'endroit où le faire, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements complets et exacts, en temps opportun, qui expliquent dans un langage simple les lois et les politiques qui s'appliquent à votre situation.

Renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

Nous mettons à votre disposition un large éventail de renseignements par voie électronique, par téléphone, sur papier (publications générales ou spécialisées) ou en personne sur rendez-vous.

Nos préposés aux renseignements ont reçu une formation complète. Ils disposent d'outils de référence leur permettant de répondre rapidement et avec précision à vos questions et de vous fournir un service de la plus haute qualité.

Nos formulaires et nos publications sont offerts en formats multiples à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle. Nos publications sont rédigées dans un langage simple et nous les révisons pour veiller à ce que leur contenu soit exact et complet. Si vous avez des suggestions ou des commentaires qui pourraient nous aider à améliorer nos publications, n'hésitez pas à nous écrire à l'adresse suivante :

Direction des services aux contribuables
Agence du revenu du Canada
395, avenue Terminal
Ottawa ON K1A 0L5

Les renseignements que nous vous avons transmis sont-ils inadéquats?

Si les renseignements que nous vous avons transmis vous paraissent incomplets, inexacts ou imprécis, ou si vous ne les avez pas reçus en temps opportun, nous tenons à ce que vous nous en fassiez part. Pour en savoir plus sur la façon de déposer une plainte au sujet de nos services, lisez « 9.

Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page suivante.

7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi

Vous avez le droit de ne pas payer les **montants d'impôt sur le revenu des particuliers** en litige jusqu'à ce que vous ayez obtenu un examen impartial de l'ARC ou, si vous avez interjeté appel devant la Cour canadienne de l'impôt, jusqu'à ce que celle-ci ait rendu sa décision. **Les frais d'intérêts continueront de s'accumuler pendant cette période.**

Dans certaines circonstances énoncées dans la loi, par exemple lorsque le recouvrement d'un montant est compromis, l'ARC a le pouvoir de prendre des mesures de recouvrement, même si une opposition ou un appel a été déposé.

Vous n'êtes pas d'accord avec une décision donnant lieu à un montant à payer?

Vous avez le droit de contester une cotisation ou une nouvelle cotisation si vous pensez qu'il y a eu une erreur dans l'application de la loi. Si vous vous opposez à une cotisation ou à une nouvelle cotisation ou si vous ne la comprenez pas, vous devriez communiquer immédiatement avec nous pour obtenir une explication. Si vous pouvez fournir une preuve de l'inexactitude de votre cotisation, nous suspendrons les mesures de recouvrement visant la partie de l'impôt contesté jusqu'à ce qu'un examen ait été fait et que la question soit réglée. Vous devez toutefois payer immédiatement les montants qui ne sont pas contestés.

Pour en savoir plus sur vos droits et obligations concernant le paiement de montants d'impôt sur le revenu des particuliers en litige, consultez le circulaire d'information IC98-1R3, *Politiques de recouvrement*, que vous obtiendrez sur notre page Web à www.arc.gc.ca/formulaires ou en composant le 1-800-959-7383 pour les particuliers ou le 1-800-959-7775 pour les entreprises et les travailleurs indépendants.

8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi

En vertu de ce droit, vous pouvez vous attendre à ce que nous appliquions la loi de façon uniforme, de sorte que chacun reçoive les montants qui lui reviennent et paie les montants exacts requis. Nous tiendrons compte de votre situation particulière dans la mesure où les lois que nous appliquons le permettent.

L'exactitude et l'uniformité sont essentielles à l'administration des lois fiscales. Nous prenons un certain nombre de mesures pour nous assurer que nous administrons ces lois de manière uniforme dans tout le pays. Ces mesures comprennent notamment :

- l'analyse systématique des erreurs les plus courantes commises par les contribuables et l'adoption de mesures pour les corriger;
- la formation de nos employés;
- la communication de directives techniques;
- l'examen de nos publications techniques pour en assurer l'exactitude.

Nous comptons sur vous pour nous signaler tout cas d'application non uniforme ou incorrecte de la loi. Si vous pensez que c'est le cas, n'hésitez pas à nous le dire. Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec notre décision après nous avoir parlé, vous avez le droit de demander un examen officiel de votre dossier et, par la suite, d'en appeler de notre décision devant les tribunaux.

Pour en savoir plus sur la manière de demander un examen officiel en vertu des lois que nous administrons, lisez « 4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel », à la page 6.

9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations

Si vous déposez une plainte relative à un de nos services, vous pouvez vous attendre à ce que nous vous écoutions et que nous vous donnions l'occasion d'expliquer votre situation. Nous traiterons votre plainte rapidement et de façon confidentielle, et nous vous fournirons une explication de nos conclusions.

Généralement, le « service » concerne la qualité et la rapidité du travail effectué par l'ARC. Une plainte liée au service peut se rapporter à des renseignements imprécis ou trompeurs, au comportement du personnel, à des erreurs ou à des retards indus.

Notre processus de plaintes liées au service

Si vous n'êtes pas satisfait du **service** que vous avez obtenu, communiquez avec l'employé de l'ARC avec qui vous avez fait affaire ou composez le numéro de téléphone qui vous a été fourni. Si vous êtes insatisfait du traitement de votre demande, vous pouvez vous adresser au superviseur de l'employé.

Si la situation n'est pas réglée, vous pouvez déposer une plainte officielle en remplissant le formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Si vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman des contribuables.

Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/plaintes ou consultez le livret RC4420, *Renseignements concernant le programme Plaintes liées au service de l'ARC*.

10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales

Nous reconnaissons le besoin de réduire au minimum les coûts, le temps et les efforts qui sont requis de votre part pour observer les lois portant sur l'impôt et les prestations que nous administrons. En même temps, nous devons protéger l'assiette fiscale du Canada en assurant le plus haut niveau possible d'observation des lois fiscales.

Nous croyons que la majorité des particuliers et des entreprises, s'ils en ont la possibilité et s'ils disposent des renseignements et des outils appropriés, observeront volontairement la loi. Pour favoriser l'observation volontaire, nous nous efforçons de faire en sorte que vos rapports avec nous soient aussi simples et pratiques que possible, notamment :

- en offrant des services par de multiples voies, y compris Internet, le téléphone, le courrier et en personne sur rendez-vous;
- en faisant preuve de sens pratique dans nos rapports avec vous en réduisant le temps et en simplifiant, lorsqu'il est approprié de le faire, le travail et les efforts que vous devez fournir pour répondre à nos besoins;
- en améliorant la manière dont nous communiquons avec vous et le moment choisi;
- en simplifiant nos processus internes.

La réduction du fardeau lié à l'observation pour tous les contribuables est toujours l'une de nos priorités. Si vous avez des suggestions afin de réduire les coûts liés à l'observation des lois que nous administrons, faites-le-nous savoir en communiquant avec les Plaintes liées au service de l'ARC. Pour en savoir plus, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir

une explication de nos constatation », à la page précédente.

11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte

Vous être en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte de nos actions. Lorsque nous prendrons une décision concernant votre dossier d'impôt ou de prestations, nous vous expliquerons la décision et vous informerons de vos droits et obligations. Nous devons rendre compte de nos actions au Parlement et, par le fait même, à tous les Canadiens. Nous rendons compte au Parlement de notre rendement et des résultats obtenus par rapport à nos normes de service.

Nous rendons compte aux Canadiens des décisions que nous prenons

Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements exacts et compréhensibles. Nous nous efforçons d'expliquer les lois dans un langage simple et clair, de fournir nos services dans les deux langues officielles et d'expliquer les décisions que nous prenons.

Communiquez avec nous si vous n'acceptez ou ne comprenez pas une cotisation d'impôt, une détermination de crédit ou de prestation ou toute décision que nous avons prise. Nous vous fournirons une explication complète et ferons tous les changements requis, s'il y a lieu. Pour en savoir plus, lisez « 4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel », à la page 6.

Nous rendons compte au Parlement des programmes et des lois que nous administrons

Chaque année, l'ARC présente au Parlement le résumé de son plan d'entreprise et son rapport annuel. Le plan d'entreprise établit les objectifs de l'ARC pour une période de trois ans, et le rapport décrit les progrès accomplis dans l'atteinte

de ces objectifs. Le vérificateur général du Canada évalue la justesse et la fiabilité des renseignements que renferme le rapport annuel et vérifie les états financiers de l'ARC.

Nous vous invitons à consulter le résumé du plan d'entreprise et le rapport annuel sur notre page Web à www.arc.gc.ca/agence. Cette page contient aussi des renseignements sur nos vérifications internes, nos évaluations de programmes et les résultats de nos recherches sur l'opinion publique.

Nous accueillerons avec plaisir tout commentaire que vous pourrez formuler sur notre rapport annuel. Si vous voulez obtenir plus de renseignements ou nous transmettre vos suggestions, envoyez-nous un courriel à annual.report@cra-arc.gc.ca ou écrivez à l'adresse suivante :

Directeur
Division de la planification et de
l'établissement du rapport annuel
Direction de la planification, de la régie
de l'entreprise et de la mesure
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie
Édifice Connaught, 6^e étage
Ottawa ON K1A 0L5

12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales

Selon ce droit, nous examinerons votre demande d'annuler, en tout ou en partie, une pénalité ou des frais d'intérêts, ou d'y renoncer, si des circonstances indépendantes de votre volonté vous ont empêché de vous acquitter de vos obligations fiscales.

Dispositions d'allègement pour les contribuables

Un certain nombre de lois que nous administrons contiennent des dispositions d'allègement pour les contribuables. Lorsque cela est justifié, ces dispositions nous permettent de prendre les mesures suivantes :

- annuler en tout ou en partie les pénalités ou les intérêts à payer, ou y renoncer;
- accepter des choix tardifs, modifiés ou révoqués (impôt sur le revenu seulement);
- émettre des remboursements d'impôt au-delà de la période normale de trois ans (particuliers et fiducies testamentaires seulement).

Voici des exemples de situations qui pourraient justifier un allègement :

- une catastrophe, comme une inondation ou un incendie;
- une erreur dans une publication de l'ARC ou des renseignements inexacts reçus de la part d'un employé de l'ARC;
- une perturbation des services, comme une grève des postes;
- des difficultés financières.

Pour en savoir plus, consultez la circulaire d'information IC07-1, *Dispositions d'allègement pour les contribuables*, disponible sur notre page Web à www.arc.gc.ca/formulaires ou en composant le 1-800-959-7383 pour les particuliers ou le 1-800-959-7775 pour les entreprises et les travailleurs indépendants.

13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année

Les normes de service sont la pierre angulaire de notre système de gestion du rendement et représentent notre engagement public quant au niveau de service auquel vous pouvez raisonnablement vous attendre lorsque vous traitez avec nous, dans des circonstances normales.

Nous fixons des objectifs à l'égard de chaque norme de service en nous fondant sur les réalités opérationnelles et l'infrastructure, les ressources disponibles, le rendement historique, le degré de complexité du travail et les attentes des Canadiens.

Nous révisons régulièrement nos normes de service pour nous assurer qu'elles restent d'actualité et pertinentes. Lorsque notre rendement accuse un recul important par rapport aux objectifs fixés, c'est pour nous le signe que des mesures correctives s'imposent.

Nous mesurons notre rendement en fonction de nos normes de service et publions les résultats dans le rapport annuel de l'ARC qui est présenté au Parlement chaque année. Vous pouvez consulter ce rapport sur notre page Web à www.arc.gc.ca/agence.

Vous croyez que nous n'avons pas observé nos normes de service?

Si vous croyez que nous n'avons pas observé nos normes de service, faites-le-nous savoir en communiquant avec le bureau des Plaintes liées au service de l'ARC. Ce bureau transmettra vos préoccupations aux administrateurs de programme de l'ARC qui sont chargés d'établir et de réviser les normes de service.

Pour en savoir plus, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun

Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements opportuns sur les stratagèmes fiscaux douteux que nous examinons. Toutefois, nous ne pouvons faire de telles mises en garde qu'après avoir pris connaissance de ces stratagèmes et avoir pu établir leur nature douteuse.

Lutte contre les stratagèmes fiscaux abusifs

Nous nous efforçons de fournir des renseignements qui vous permettront de vous protéger contre les stratagèmes fiscaux et de connaître les conséquences auxquelles vous vous exposez si vous participez à de tels stratagèmes. Nous prenons de nombreuses mesures pour lutter contre les stratagèmes fiscaux abusifs. Par exemple, nous concluons des ententes avec des partenaires nationaux et internationaux afin d'échanger des renseignements, nous recourons aux nouvelles technologies et à d'autres techniques pour repérer et identifier les promoteurs et les utilisateurs de stratagèmes fiscaux, et nous regroupons nos connaissances dans des centres spécialisés afin de mieux lutter contre les stratagèmes fiscaux complexes.

Protégez-vous!

Nos alertes fiscales vous fournissent des renseignements sur les activités d'exécution ainsi que des mises en garde concernant l'évitement fiscal et les stratagèmes d'évasion fiscale. Protégez-vous contre ces stratagèmes et apprenez les conséquences auxquelles vous vous exposez si vous y

participez en visitant notre page Web à www.arc.gc.ca/alerte.

Si vous avez des suggestions sur la manière de sensibiliser le public à l'égard de certains de ces stratagèmes, faites-le-nous savoir en communiquant avec le bureau des Plaintes liées au service de l'ARC. Pour en savoir plus, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix

Vous pouvez choisir une personne pour vous représenter et vous conseiller sur vos affaires liées à l'impôt et aux prestations. Une fois que vous aurez autorisé un représentant, nous pourrions discuter de votre situation avec cette personne. Toutefois, vous demeurez légalement responsable de vos affaires fiscales même si vous avez autorisé quelqu'un à agir en votre nom.

Comment pouvez-vous donner votre consentement à un représentant?

Les renseignements sur les contribuables sont confidentiels. Nous avons besoin de votre consentement avant de pouvoir traiter de vos affaires fiscales avec un représentant. Vous pouvez autoriser un représentant en utilisant notre service en ligne Mon dossier à www.arc.gc.ca/mondossier ou Mon dossier d'entreprise à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise. Vous pouvez aussi remplir à cette fin le formulaire T1013, *Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant*, pour les particuliers, ou RC59, *Formulaire de consentement de l'entreprise*, pour les entreprises. Pour obtenir ces formulaires, allez à www.arc.gc.ca/formulaires ou composez le 1-800-959-7383 pour les particuliers ou le 1-800-959-7775 pour les entreprises et les travailleurs indépendants.

Qu'est-ce que votre représentant pourra faire en ligne?

Vous pouvez autoriser des représentants à avoir **accès en ligne** afin de :

- voir uniquement les renseignements aux comptes;
- voir et apporter des changements aux comptes;
- voir et apporter des changements aux comptes et lui permettre d'ajouter, modifier ou supprimer d'autres représentants relevant de sa responsabilité.

La plupart des services en ligne offerts dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise sont disponibles pour les représentants. Cependant, votre représentant ne sera pas autorisé à changer votre adresse personnelle, votre état civil ou les renseignements pour votre dépôt direct. Pour les comptes d'entreprise, votre représentant peut présenter des demandes liées au compte et obtenir les réponses en ligne dans les 10 jours ouvrables. Une fois autorisé, votre représentant aura accès aux services en ligne par le portail Représenter un client à www.arc.gc.ca/representants.

Vous éprouvez des difficultés à faire reconnaître votre représentant par l'ARC?

Si vous estimez que nous n'avons pas respecté votre droit d'être représenté par une personne de votre choix, faites-le-nous savoir en utilisant notre processus de plaintes liées au service. Pour en savoir plus sur ce processus, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles

Nous savons que pour être digne de confiance, efficace et efficient, nous devons adopter un comportement éthique et honnête, ce que l'ARC s'efforce de faire quotidiennement. Nous exigeons que nos employés se comportent selon le *Code de déontologie et de conduite* de l'ARC et le *Code de valeurs et d'éthique du secteur public*. Ces codes sont des conditions d'emploi et ils appuient notre engagement à servir le public avec intégrité, professionnalisme, respect et collaboration.

Ce droit signifie que si vous déposez une plainte en matière de service et que vous demandez l'examen officiel d'une décision de l'ARC, vous pouvez être assuré que l'ARC vous traitera de façon impartiale, que vous recevrez les prestations, les crédits et les remboursements auxquels vous avez droit et que vous paierez seulement ce qui

est exigé par la loi. Vous ne devriez pas craindre de représailles.

Nous sommes tenus d'appliquer la loi, les lignes directrices et les politiques pertinentes de l'ARC, ce qui pourrait inclure l'imposition de pénalités ou une demande formelle de paiement de votre dette. Lorsque les actions des employés de l'ARC sont prises en conformité avec la loi, celles-ci ne constituent pas des actes de représailles.

Si vous croyez avoir fait l'objet de représailles, l'ARC veut le savoir. Nous prenons vos préoccupations au sérieux. Avisez-nous en remplissant la partie 3 – *Plainte liée aux représailles* du formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Nous pouvons vous garantir que nous acheminerons votre plainte directement à un bureau d'enquête situé à l'Administration centrale de l'ARC pour traitement. Soyez assuré que l'enquête sera menée de manière indépendante du bureau visé par la plainte.

Pour obtenir plus de renseignements sur les plaintes liées aux représailles, allez à www.arc.gc.ca/plaintesrepresailles.

Notre engagement envers les petites entreprises

Nous croyons que nous pouvons aider les petites entreprises à réduire les coûts qu'elles doivent engager pour s'acquitter de leurs obligations fiscales, en simplifiant et en réduisant la fréquence de leurs rapports avec nous, et en améliorant nos communications avec elles. Ce faisant, nous leur permettons d'orienter leur énergie et leurs ressources vers ce qu'elles font le mieux, soit créer des emplois et contribuer à la croissance de l'économie canadienne.

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises

Nous reconnaissons que les petites entreprises doivent réduire au minimum le temps, les efforts et les coûts qu'elles engagent pour observer les lois fiscales que nous administrons. Nous devons toutefois équilibrer ce fait avec notre responsabilité d'administrer la loi de façon efficace et économique. Nous tentons de faire en sorte que nos rapports avec les petites entreprises soient aussi directs et pratiques que possible.

2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi

Nous collaborons avec les ministères fédéraux et gouvernements provinciaux et territoriaux en vue de déterminer les secteurs où nous pouvons administrer les programmes fiscaux et de prestations en leur nom ou coordonner la prestation de services afin de réduire les coûts, tant pour les entreprises que pour les gouvernements.

Nous nous engageons à collaborer avec tous les gouvernements pour de réduire le fardeau administratif et la paperasserie des petites entreprises afin de les aider à devenir plus concurrentielles.

3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises

Nous nous efforçons de faire en sorte que les petites entreprises puissent traiter avec l'ARC de la façon la plus directe, la plus simple et la plus efficace possible. Nous améliorons constamment nos services et les diverses voies d'accès qui en assurent la prestation.

Par exemple, vous pouvez maintenant choisir de recevoir vos avis de cotisation ou de nouvelle cotisation ainsi que certaines lettres en ligne. En vous inscrivant au courrier en ligne, l'ARC n'imprimera plus et ne vous postera plus votre correspondance. Vous recevrez plutôt un courriel vous avisant que vous avez du courrier dans votre compte d'entreprise en ligne sécurisé à www.arc.gc.ca/mondossierentreprise.

4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre

Nous effectuons des visites dans les collectivités et exécutons d'autres programmes de visibilité afin de promouvoir la sensibilisation aux obligations et aux droits en matière fiscale et d'aider les petites entreprises à respecter les exigences des lois que nous administrons. Certains programmes de sensibilisation sont conçus pour offrir une aide à des entreprises ou des secteurs particuliers. Ces activités d'éducation et de sensibilisation améliorent la communication entre l'ARC et les petites entreprises.

Pour en savoir plus sur les événements et les séminaires offerts par l'ARC, allez à www.arc.gc.ca/evenements.

5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises

Nous expliquerons clairement les étapes que nous suivrons dans le cadre de nos rapports avec les petites entreprises. Nous les aiderons à comprendre ce à quoi elles peuvent s'attendre lorsque nous effectuons une vérification, rendons une décision, examinons une opposition visant une cotisation d'impôt, entreprenons une mesure de recouvrement ou menons d'autres activités liées à l'administration des lois fiscales.

Pour obtenir plus de renseignements sur les programmes que vous devez connaître et un aperçu de vos droits et obligations en vertu des lois que nous administrons, allez à www.arc.gc.ca/petitentreprise.

Croyez-vous que nous ne respectons pas notre engagement?

L'ARC s'efforce continuellement de respecter l'engagement qu'elle a pris envers les petites entreprises. Si vous estimez que nous ne respectons pas notre engagement, nous tenons à le savoir. Vos commentaires nous aideront à améliorer nos services, ce qui contribuera à faciliter le respect de vos obligations et le versement des sommes qui vous reviennent. Vous pouvez transmettre vos commentaires sur la façon dont l'ARC peut améliorer ses processus grâce à des solutions novatrices en communiquant avec le bureau des plaintes liées au service de l'ARC.

Pour en savoir plus, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations », à la page 9.

Services en ligne

Mon dossier

Utiliser le service Mon dossier de l'ARC est une façon rapide, facile et sûre d'accéder sept jours sur sept à vos renseignements sur l'impôt et les prestations et de gérer en ligne vos dossiers. Si vous avez besoin de renseignements immédiatement, mais n'êtes pas inscrit à Mon dossier, utilisez Accès rapide pour obtenir sans délai un accès facile et sécurisé à quelques-uns de vos renseignements.

Vous pouvez vous connecter à Mon dossier en utilisant soit vos ID utilisateur et mot de passe de l'ARC, soit vos ID utilisateur et mot de passe de services bancaires en ligne.

Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/mondossier.

Gérer les comptes d'impôt de votre entreprise en ligne

En vous inscrivant à Mon dossier d'entreprise ou à Représenter un client, vous pouvez accéder aux renseignements courants sur le solde de vos comptes et faire des changements à vos renseignements fiscaux en ligne.

Pour vous inscrire, allez à :

- www.arc.gc.ca/mondossierentreprise, si vous êtes un propriétaire d'entreprise;
- www.arc.gc.ca/representants, si vous êtes un représentant ou un employé autorisé.

Pour en savoir plus, allez à www.arc.gc.ca/entreprisesenligne.

Pour en savoir plus

Pour obtenir plus de renseignements sur des sujets particuliers, visitez notre site Web à www.arc.gc.ca ou communiquez avec notre service de renseignements généraux aux numéros mentionnés ci-dessous.

Renseignements généraux

Vous trouverez nos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que nos adresses sur notre page Web à www.arc.gc.ca/joindre et dans la section de l'annuaire téléphonique réservée aux gouvernements.

Par téléphone – Composez l'un des numéros suivants :

- **Particuliers** – Appelez au **1-800-959-7383**. Notre service automatisé est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Nos agents aux téléphones sont à votre disposition du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 8 h 15 à 17 h (heure locale). De la mi-février au 30 avril, ces heures sont prolongées jusqu'à 21 h (heure locale), et entre 9 h et 17 h les samedis (à l'exception du samedi de la fin de semaine de Pâques).
- **Entreprises et travailleurs indépendants** – Appelez au **1-800-959-7775**. Notre service automatisé est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Nos agents aux téléphones sont à votre disposition du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 8 h 15 à 20 h (heure locale).

Sur rendez-vous – Si nous ne pouvons pas résoudre votre demande par téléphone, vous pouvez prendre un rendez-vous avec un de nos agents et le rencontrer à un bureau des services fiscaux. Pour prendre rendez-vous, veuillez nous appeler au **1-800-959-7383** pour les particuliers ou **1-800-959-7775** pour les entreprises et travailleurs indépendants.

Par télécopieur – Vous pouvez nous envoyer de la correspondance par télécopieur. Toutefois, nous ne sommes pas responsables si elle est mal adressée, illisible ou incomplète, en raison des limites du service par télécopieur. Pour obtenir un numéro de télécopieur, allez à www.arc.gc.ca/joindre.

Par téléimprimeur – Si vous utilisez un téléimprimeur parce que vous avez une déficience auditive ou un trouble de la parole, un agent de notre service de renseignements bilingue (**1-800-665-0354**) peut vous aider pendant les heures de service indiquées sur cette la page pour les particuliers.

Formulaires et publications

Ce guide renferme des renseignements généraux sur vos droits quand vous traitez avec l'ARC. Les formulaires et publications cités dans le guide vous aideront à comprendre et à exercer ces droits. Pour obtenir ces formulaires et publications, allez sur notre page Web à www.arc.gc.ca/formulaires ou composez le **1-800-959-7383** pour les particuliers ou le **1-800-959-7775** pour les entreprises et les travailleurs indépendants pendant les heures de service indiquées sur cette page.

Faites nous part de vos suggestions

Si vous avez des commentaires ou des suggestions qui pourraient nous aider à améliorer nos publications, envoyez-les à l'adresse suivante :

Direction des services aux contribuables
Agence du revenu du Canada
395, avenue Terminal
Ottawa ON K1A 0L5