Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Charte des droits du contribuable :

Pour comprendre vos droits en tant que contribuable

CANADA 150

RC17(F) Rév. 16

Canada

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 de la Charte des droits du contribuable et explique ce que vous pouvez faire si vous pensez que nous n’avons pas respecté vos droits.

Pour voir une affiche sur la Charte des droits du contribuable, lisez l’affiche RC4417, *Charte des droits du contribuable*.

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 **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**.

Dans ce guide, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

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

Table des matières

	Page
Qu'est-ce que la Charte des droits du contribuable?	4
Comment vos droits sont-ils protégés?	4
Vos droits	4
1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi	4
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles	4
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité	5
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel	5
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable	6
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns	7
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	7
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi	7
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations	8
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales	8
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte	8
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales	9
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année	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	10
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix	10
16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles	10
Notre engagement envers les petites entreprises	11
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	11
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	11
3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises	11
4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre	11
5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises	12
Services en ligne	13
Pour en savoir plus	14

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

La Charte des droits du contribuable décrit et définit 16 droits et est basée sur les valeurs de l’Agence du revenu du Canada (ARC) : le professionnalisme, le respect, l’intégrité et la collaboration. Elle décrit le traitement auquel vous avez droit lorsque vous faites affaire avec l’ARC. La Charte des droits du contribuable établit également l’engagement de l’ARC envers les petites entreprises, pour assurer que leurs échanges avec l’ARC sont aussi efficaces que possible.

Pour en savoir plus sur vos droits et savoir à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous faites affaire avec l’ARC, allez à **arc.gc.ca/droits**.

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

Selon ce droit, vous pouvez vous attendre à recevoir les prestations, les crédits et les remboursements qui vous reviennent selon la loi. Vous pouvez aussi vous attendre 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 **arc.gc.ca**. Nos pages Web expliquent les situations fiscales les plus courantes qui s’appliquent aux particuliers et aux entreprises 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 14.

Avez-vous des questions?

Communiquez avec nous si vous ne comprenez pas les éléments suivants ou si vous êtes en désaccord avec ceux-ci :

- une cotisation fiscale;
- une détermination de crédit;
- une détermination de prestation;
- toute autre décision que nous avons rendue.

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 sur 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 5.

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

La *Loi sur les langues officielles* vous donne 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.

Vous n’avez pas été servi dans la langue officielle de votre choix

Faites-nous-en part. Pour ce faire, communiquez avec nous. Pour obtenir nos coordonnées, lisez « Renseignements généraux », à la page 14.

Si vous croyez 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 liée au service, 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 8.

Si, à n'importe quel moment au cours de ce processus, vous croyez que vos préoccupations ne reçoivent pas l'attention qu'elles méritent, vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire aux langues officielles par l'un des moyens suivants :

- en ligne à **ocol-clo.gc.ca**;
- par téléphone au **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 protégions et gérions la confidentialité de vos renseignements personnels et financiers selon les lois que nous administrons, telles que :

- la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
- la *Loi sur la taxe d'accise;*
- la *Loi de 2001 sur l'accise;*
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

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

Nous appliquons plusieurs 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. Aussi, nous examinons continuellement nos processus internes pour nous assurer de protéger vos renseignements.

Vous croyez que votre droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité n'a pas été respecté

Faites-nous-en part. Pour ce faire, communiquez avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels par l'un des moyens suivants :

- par courriel à **ATIP-AIPRP@cra-arc.gc.ca**;
- par téléphone au **1-866-333-5402**.

Si vous croyez 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 liée au service, 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 8.

Si, à n'importe quel moment au cours de ce processus, vous croyez que vos préoccupations ne reçoivent pas l'attention qu'elles méritent, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'un des bureaux suivants :

- Commissariat à l'information du Canada :
  - en ligne à **oic-ci.gc.ca**;
  - par téléphone au **1-800-267-0441**.
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :
  - en ligne à **priv.gc.ca**;
  - par téléphone au **1-800-282-1376**.

Manquements à l'obligation de confidentialité

Communiquez immédiatement avec nous si vous croyez que vos renseignements ont été divulgués ou communiqués à une personne que vous n'avez pas autorisée à vous représenter. Si nous confirmons que vos renseignements ont été compromis, 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 à **arc.gc.ca/securite**.

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

Ce droit signifie que vous pouvez obtenir un examen officiel de votre dossier si vous croyez que vous n'avez pas reçu tous les montants qui vous reviennent selon la loi ou si vous n'avez pas pu conclure une entente avec nous concernant une question relative à l'impôt ou à une 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. Communiquez avec nous pour obtenir des explications sur votre avis avant de déposer une opposition ou un appel. Vous pouvez aussi demander un redressement si vous avez des renseignements nouveaux ou supplémentaires. Veuillez toutefois prendre note 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 peut prendre des mesures de recouvrement, même si une opposition ou un appel a été déposé.

Si, après nous avoir parlé, vous n'êtes pas satisfait de notre explication, ou si vous pensez que nous n'avons pas interprété les faits ou appliqué la loi correctement, vous avez le droit selon la loi de contester, d'en appeler ou de demander un deuxième examen de la plupart de nos décisions, telles que 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 l'allocation 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 savoir plus sur ce qu'il faut faire dans des situations particulières et sur la façon de déposer une opposition, un appel ou de demander un deuxième examen, allez à **arc.gc.ca/differends** ou appelez-nous. Pour obtenir nos coordonnées, lisez « Renseignements généraux », à la page 14.

Pour assurer 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 chargé de votre dossier fera un premier examen des faits et des questions liés 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 donnerons aussi des copies des documents sur lesquels l'ARC se base pour appuyer sa position. L'agent examinera ensuite les renseignements et prendra une décision.

Si vous êtes insatisfait de la décision de 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 sont 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.

Vous n’avez pas été traité de façon professionnelle, courtoise et équitable

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l’ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, 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 8.

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

Vous pouvez vous attendre à recevoir 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 vous donnons accès à un large éventail de renseignements par voie électronique, par téléphone et sur papier (publications générales ou spécialisées).

Nos préposés aux renseignements ont reçu une formation complète. Ils ont des outils de référence qui leur permettent 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 plusieurs formats pour les personnes ayant une déficience visuelle. Nos publications sont écrites dans un langage simple et nous les révisons pour que leur contenu soit exact et complet.

Vous croyez que les renseignements que nous vous avons transmis sont inadéquats

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l’ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, 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 fait 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 situations énoncées dans la loi, par exemple lorsque le recouvrement d’un montant est compromis, l’ARC peut 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 que nous n’avons pas appliqué la loi correctement. Si vous êtes en désaccord avec une cotisation ou avec 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, allez à **arc.gc.ca/recouvrements**.

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

Selon ce droit, vous pouvez vous attendre à ce que nous appliquions la loi de façon uniforme, pour 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 des mesures pour nous assurer que nous administrons ces lois de manière uniforme dans tout le pays. Ces mesures comprennent :

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

Nous n’avons pas appliqué la loi uniformément ou correctement dans votre situation

Faites-nous-en part. Si vous êtes en désaccord avec notre décision après nous avoir parlé, vous avez le droit de demander un examen officiel de votre dossier et, par la suite, déposer un appel lié à notre décision devant les tribunaux.

Pour savoir comment demander un examen officiel selon les 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 5.

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 liée à l’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 injustifiés.

Vous n’êtes pas satisfait du service que vous avez obtenu

Tentez de régler le problème avec l’employé avec qui vous avez fait affaire ou composez le numéro de téléphone qui se trouve dans la correspondance de l’ARC. Si vous n’avez pas les coordonnées pour joindre l’ARC, allez à **arc.gc.ca/joindre**.

Si vous êtes toujours en désaccord avec la façon dont vos préoccupations ont été traitées, vous pouvez demander de discuter du problème avec le superviseur de l’employé.

Si vous n’êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte liée au service en remplissant le formulaire RC193, *Plainte liée au service*. Pour en savoir plus, allez à **arc.gc.ca/plaintes** ou consultez le guide RC4540, *Plaintes et différends*.

Si l’ARC n’a pas réglé votre plainte liée au service, vous pouvez soumettre une plainte auprès du Bureau de l’ombudsman des contribuables. Pour en savoir plus, allez à **oto-boc.gc.ca**.

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 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 encourager l’observation volontaire, nous nous efforçons de rendre vos rapports avec nous aussi simples et pratiques que possible, notamment :

- en offrant des services par de multiples voies, y compris Internet, le téléphone et le courrier;
- 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.

Vous croyez que nous n’avons pas respecté votre droit que nous tenions compte des coûts liés à l’observation dans le cadre de l’administration des lois fiscales

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l’ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, lisez « 9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d’obtenir une explication de nos constatations », plus haut sur cette page.

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

Vous êtes 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.

Vous croyez que nous n'avons pas rendu compte de nos actions

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l'ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, 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 précédente.

Nous rendons compte aux Canadiens des décisions que nous prenons

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

Communiquez avec nous si vous n'acceptez pas 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 nécessaires, au besoin. 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 5.

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 vérifie les états financiers de l'ARC.

Vous pouvez consulter le résumé du plan d'entreprise et le rapport annuel en allant à **arc.gc.ca/agence**. Cette page Web 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 en savoir plus ou nous transmettre vos suggestions, écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur
Division de la planification et de l'établissement des rapports
Direction de la stratégie et de l'établissement des rapports de l'Agence
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie
Édifice Connaught, 5e 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 respecter vos obligations fiscales.

Annuler des pénalités ou des intérêts

L'ARC administre la mesure législative, communément appelée dispositions d'allègement pour les contribuables, qui lui permet d'annuler des pénalités ou des intérêts lorsqu'un contribuable ne peut respecter ses obligations fiscales en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.

L'ARC est autorisée à annuler les pénalités ou les intérêts pour une année d'imposition, un exercice financier ou une période de déclaration, selon le cas, qui se termine dans les 10 années civiles qui précèdent l'année de la demande.

Pour faire votre demande, remplissez le formulaire RC4288, *Demande d'allègement pour les contribuables – Annuler des pénalités ou des intérêts ou y renoncer*. Pour en savoir plus sur l'annulation des pénalités ou des intérêts et sur la façon de soumettre votre demande, allez à **arc.gc.ca/allegementcontribuable**.

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

Les normes de service sont la base de notre système de gestion du rendement et représentent notre engagement public envers le niveau du 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 à **arc.gc.ca/agence**.

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

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l'ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, 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 8.

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 pour échanger des renseignements, nous recourons à de 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 pour 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 sur 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 allant à **arc.gc.ca/alerte**.

Vous croyez que nous n'avons pas fourni des renseignements opportuns sur les stratagèmes fiscaux douteux

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez le processus de plaintes liées au service de l'ARC. Pour savoir comment déposer une plainte liée au service, 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 8.

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 pourrons discuter de votre situation avec cette personne. Toutefois, vous demeurez légalement responsable de vos affaires liées à l'impôt et aux prestations même si vous avez autorisé quelqu'un à agir en votre nom.

Vous croyez que nous n'avons pas respecté votre droit d'être représenté par la personne de votre choix

Faites-nous-en part. Pour ce faire, utilisez notre processus de plaintes liées au service de l'ARC. 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 8.

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

Nous savons que pour être digne de confiance et efficace, 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 d'intégrité et de conduite professionnelle* 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 ou 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 ou que vous paierez ni plus, ni moins que ce qui est requis 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 employés de l'ARC font leur travail en fonction de la loi, leurs actions ne sont pas des actes de représailles.

Si vous croyez avoir fait l'objet de représailles, remplissez le formulaire RC459, *Plainte en matière de représailles*.

Pour en savoir plus sur les plaintes en matière de représailles, allez à **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. Ainsi, 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 rendre nos rapports avec les petites entreprises 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 les gouvernements provinciaux et territoriaux pour déterminer les secteurs où nous pouvons administrer les programmes fiscaux en leur nom ou coordonner la prestation de services pour réduire les coûts, tant pour les entreprises que pour les gouvernements.

Nous nous engageons à collaborer avec tous les gouvernements pour 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 méthodes 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 **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 sensibilisation pour informer les petites entreprises de leurs obligations et droits en matière fiscale et les aider à respecter les exigences des lois que nous administrons. Certains programmes de sensibilisation offrent une aide à des entreprises ou à 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 **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 lors 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 en savoir plus sur les programmes que vous devez connaître et obtenir un aperçu de vos droits et obligations selon les lois que nous administrons, allez à **arc.gc.ca/petitentreprise**.

Services en ligne

Mon dossier

Utiliser le service Mon dossier de l'ARC est une façon rapide, facile et sûre d'accéder en tout temps à vos renseignements sur l'impôt et les prestations ainsi que de gérer en ligne votre dossier.

Pour vous inscrire à Mon dossier, allez à **arc.gc.ca/mondossier**. L'inscription se fait en deux étapes. Nous vous demanderons de fournir certains renseignements personnels et de créer un ID utilisateur et un mot de passe ou d'utiliser l'option Partenaire de connexion. Assurez-vous d'avoir vos déclarations de revenus de cette année et de l'année dernière à portée de main. Pour vous inscrire, l'une de ces deux déclarations doit avoir été traitée. Après avoir terminé la première étape, vous aurez un accès immédiat à une partie de vos renseignements fiscaux et de prestations. La deuxième étape comprend l'envoi postal du code de sécurité de l'ARC. Nous vous l'enverrons par la poste à l'adresse qui figure à votre dossier. L'envoi séparé du code de sécurité est une mesure utilisée pour vous protéger contre le vol d'identité et assurer la sécurité de vos renseignements personnels. Vous aurez accès à l'ensemble des services offerts dans Mon dossier lorsque vous aurez entré votre code.

Un représentant autorisé peut avoir accès à la plupart de ces services en ligne au moyen de Représenter un client à **arc.gc.ca/representants**.

Gérer les comptes d'impôt de votre entreprise en ligne

Gagnez du temps en utilisant les services en ligne de l'ARC pour les entreprises. Vous pouvez :

- autoriser un représentant, un employé ou un groupe d'employés, qui s'est inscrit au moyen de Représenter un client, afin qu'il ait accès en ligne à vos comptes d'entreprise;
- demander ou supprimer une autorisation en ligne au moyen de Représenter un client, si vous êtes un représentant;
- changer les adresses postale et physique, ainsi que l'adresse où vous conservez vos registres comptables;
- produire une déclaration par voie électronique sans code d'accès Web;
- vous inscrire au service de courrier en ligne, recevoir des avis électroniques, et voir votre courrier en ligne;
- vous inscrire au dépôt direct, mettre à jour vos renseignements bancaires, et voir les transactions par dépôt direct;
- autoriser le retrait d'un montant prédéterminé de votre compte bancaire;
- demander des pièces de versement additionnelles;
- transférer des paiements et voir immédiatement les soldes mis à jour, sans devoir calculer les intérêts;
- arrêter ou recommencer l'envoi postal de la trousse de déclaration de TPS/TVH pour les inscrits;
- ajouter une autre entreprise à votre profil;
- voir les réponses aux demandes de renseignements courantes, et au besoin, soumettre des demandes de renseignements liées à un compte;
- voir le solde du compte et le solde des acomptes provisionnels ainsi que les transactions correspondantes (par exemple, les paiements);
- et en faire bien plus.

Pour vous inscrire à nos services en ligne ou y ouvrir une session, allez à :

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

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

Recevoir votre courrier de l'ARC en ligne

Vous ou votre représentant (autorisé au niveau 2) pouvez choisir de recevoir en ligne la plupart des envois postaux de l'ARC pour votre entreprise.

Une fois que vous ou votre représentant êtes inscrit au service de courrier en ligne, un avis électronique sera envoyé à l'adresse (ou aux adresses) courriel de votre choix lorsque du nouveau courrier sera disponible à consulter dans Mon dossier d'entreprise. La correspondance disponible pour le courrier en ligne ne sera plus imprimée et envoyée par la poste. Pour vous y inscrire, sélectionnez le service « Gérer le courrier en ligne », et suivez les étapes indiquées.

Utiliser notre service de courrier en ligne est plus rapide et plus facile que gérer la correspondance papier.

Pour en savoir plus

Pour obtenir plus de renseignements sur des sujets particuliers, visitez **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 à **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 disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 9 h 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 disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 9 h à 18 h (heure locale).

Formulaires et publications

Pour obtenir nos formulaires et publications, allez à **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.

Listes d'envois électroniques

Nous pouvons vous aviser par courriel quand nous ajoutons dans notre site Web de nouveaux renseignements sur des sujets qui vous intéressent. Pour vous inscrire à nos listes d'envois électroniques, allez à **arc.gc.ca/listes**.

Utilisez-vous un téléimprimeur (ATS)?

Si vous avez des troubles de l'audition ou de la parole et utilisez un ATS, composez le **1-800-665-0354** durant les heures normales d'ouverture.