

# Comptoirs virtuels du PCBMI - Téléphone

## Lignes directrices à l'intention des bénévoles

Merci de vous porter volontaire dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et de votre participation aux comptoirs virtuels. Les comptoirs virtuels offrent un moyen sécuritaire pour remplir les déclarations de revenus des particuliers qui n'ont peut-être pas accès à un comptoir virtuel. Votre organisme vous mettra en contact avec un particulier ayant besoin des services du PCBMI en utilisant la méthode du téléphone.

Vous n'avez pas besoin de suivre les lignes directrices de ce document étape par étape, mais vous devez suivre les instructions de chaque section, s'il y a lieu. Les sections des lignes directrices des comptoirs virtuels sont les suivantes :

- Obtenir le consentement
- Confirmer l'identité
- Remplir la déclaration de revenus
- Obtenir le consentement pour la transmission électronique (TIS60)
- Transmettre la déclaration de revenus

### Les rappels

- Veuillez protéger votre vie privée en utilisant un compte de courriel distinct et en bloquant l'affichage de votre numéro de téléphone lorsque vous communiquez avec les contribuables.
- Le présent document est destiné à l'usage exclusif des organismes et des bénévoles du PCBMI participant à des comptoirs virtuels. Veuillez ne pas partager ce document avec quiconque en dehors du PCBMI.
- Vous pouvez faire du bénévolat auprès de n'importe quel organisme de votre province qui offre des comptoirs virtuels, et aider les particuliers qui y résident. Vous pouvez aussi faire du bénévolat auprès des organismes offrant des comptoirs virtuels aux collectivités du Nord et aider les particuliers admissibles résidant dans ces collectivités (zones prescrites) au Canada.
- Des changements ont été apportés aux formulaires d'inscription et de renouvellement de la TED afin d'améliorer la sûreté et la sécurité des systèmes. En raison de ces changements, toutes les inscriptions ou les renouvellements d'inscription auprès de la TED nécessitent dorénavant un ID Rep.
  - Si vous avez déjà un ID Rep, vous devez le fournir au moment de l'inscription/renouvellement de votre compte;
  - Si vous n'avez pas un ID Rep, vous pouvez en obtenir un en vous inscrivant à [Représenter un client](#).

Les bénévoles sont encouragés à obtenir un ID Rep valide via le service [Représenter un client](#) (RUC) et à l'inclure dans leur formulaire d'inscription à la TED. Toutefois, s'ils ne sont pas en

mesure d'obtenir ID Rep valide, ils peuvent utiliser à la place, le code temporaire **TEMP001**. Veuillez noter que ce code temporaire **n'est pas un ID Rep valide**.

- Si vous utilisez Windows 11 (ou dans certains cas des versions antérieures) et que vous rencontrez des difficultés avec le service Préremplir ma déclaration pour une année d'imposition précédent 2021, vous devez télécharger la dernière mise à jour à partir de <https://www.impotexpert.ca/produits/pcbmi> .
- La ligne téléphonique réservée au PCBMI est disponible pendant des heures fixes, toute l'année. Les heures de service sont :  
**Du lundi au vendredi : de 8 h à 23 h (HNE)**  
**Le samedi : de 9 h à 20 h (HNE)**  
**Le dimanche : Fermé**

## **OBTENIR LE CONSENTEMENT**

Vous devrez contacter le particulier par téléphone et obtenir son consentement pour ce qui suit :

[Annexe A](#) – Pour obtenir le consentement d'aller de l'avant au moyen d'une ou des méthode(s) de communication potentiellement non sécurisées.

[Annexe B](#) – Pour vous assurer que le particulier est au courant que vous êtes un bénévole dans le cadre du PCBMI, et que vous n'agissez pas à titre d'agent de l'Agence du revenu du Canada.

[Annexe C](#) – Pour aviser le particulier qu'il peut interrompre l'appel en tout temps.

**Remarque :** En ce qui concerne la protection des renseignements des contribuables, veuillez garder à l'esprit votre milieu de travail lorsque vous discutez avec des particuliers, surtout lorsque d'autres personnes sont présentes dans votre maison ou que vous avez des appareils technologiques comme Google Home ou Alexa.

## **CONFIRMER L'IDENTITÉ**

Confirmez l'identité du particulier en utilisant l'une des trois options suivantes :

- a) Il est possible que l'organisme ait déjà confirmé l'identité du particulier (vous si c'est le cas). Il se peut aussi que vous le connaissiez personnellement et que vous êtes en mesure de confirmer son identité. Si c'est le cas, vous n'avez pas besoin d'authentifier davantage.
- b) Vous pouvez utiliser le service Préremplir ma déclaration pour confirmer l'identité du particulier. Pour ce faire, vous devrez :
  - suivre les étapes habituelles requises dans le logiciel ImpôtExpert du PCBMI pour suivre le processus du service Préremplir ma déclaration;
  - obtenir le consentement verbal pour envoyer le formulaire d'autorisation (veuillez utiliser le scénario de l'[annexe D](#))
  - confirmer son identité en utilisant les renseignements exportés à l'aide du service Préremplir ma déclaration. Par exemple, vous pouvez demander au particulier de vous fournir le nom de son employeur, sa source de revenus ou le montant indiqué dans une case précise sur l'un de ses feuillets. Ces renseignements doivent correspondre à ceux qui ont été fournis par le service Préremplir ma déclaration. **Il est important de se**

**rappeler que vous ne devez pas divulguer des informations au particulier lors de la confirmation de son identité.**

- c) **Si vous ne pouvez pas utiliser l'option a ou b**, vous pouvez communiquer avec l'Agence par courriel afin de confirmer l'identité d'un particulier par téléphone par l'intermédiaire d'un employé de l'Agence. Veuillez Envoyer un courriel à [VIRTUALG@cra-arc.gc.ca](mailto:VIRTUALG@cra-arc.gc.ca) avec 'Authentification du contribuable 'en sujet et incluez les informations suivantes:
- La date et l'heure de l'appel du bénévole au particulier, y compris le fuseau horaire.
  - Le nom, province et les trois premiers chiffres du numéro de la TED, s'il y a lieu, du bénévole.
  - Le nom, le numéro de téléphone et la langue de correspondance du particulier.
  - La date et l'heure que le particulier souhaite être rappelé. Veuillez noter que l'ARC tentera autant que possible de contacter le particulier à la date et l'heure qui ont été convenues, toutefois cela n'est pas toujours possible.

**Remarque :** Veuillez limiter le nombre de noms des particuliers donc vous souhaitez confirmer l'identité au téléphone, à cinq par courriel.

- Veuillez aviser le particulier qu'un employé de L'ARC le appellera dans un délai de deux (2) jours ouvrables et lui posera des questions pour confirmer son identité. Pour garantir au particulier qu'il parle à un véritable employé de l'Agence, informez-le que l'employé confirmera également la date et l'heure de son appel.
- Pour préparer le contribuable à cet appel, vous pouvez lui suggérer d'avoir certaines informations disponibles afin que l'employé de L'ARC puisse confirmer son identité. Par exemple, des rapports d'impôts des années précédentes, des feuillets de T4, etc.
- On vous avisera du résultat de l'appel par courriel. Si l'identité du particulier a été confirmé, vous pouvez le contacter et procéder avec la production de sa déclaration. Au cas contraire, suivez les instructions contenues dans le courriel.

## **REmplir la déclaration de revenus**

**Si vous utilisez le service Préremplir ma déclaration :**

- obtenez l'autorisation verbale du particulier pour envoyer le formulaire d'autorisation et poursuivez avec le service Préremplir ma déclaration à l'aide du scénario de l'[annexe D](#).

**Remarque :**

**Il n'est pas nécessaire de répéter cette étape si cela a été fait au moment de confirmer l'identité du particulier à l'aide du service Préremplir ma déclaration.** Les renseignements nécessaires à la production de la déclaration de revenus ne sont pas tous disponibles à travers le service Préremplir ma déclaration, tels que, frais de garde d'enfants, loyer, etc. Vous pouvez utiliser d'autres méthodes virtuelles pour les obtenir.

**Si vous n'utilisez pas le service Préremplir ma déclaration :**

- obtenez les renseignements nécessaires (p. ex., feuillets T, frais de garde d'enfants, loyer, etc.) verbalement au téléphone.

- Remplissez la déclaration à l'aide du logiciel ImpôtExpert du PCBMI.

## **OBTENIR LE CONSENTEMENT POUR LA TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE (TIS60)**

Une fois la déclaration de revenus complétée, la partie D du formulaire TIS60 doit être signée par le particulier. Étant donné que le particulier ne sera pas physiquement présent, vous pouvez choisir l'une des trois options suivantes a, b ou c :

Envoyer le formulaire TIS60 (voir [Annexe G](#) – Protection des documents PDF par mot de passe) par courriel au particulier avec la partie C complétée. Le particulier doit imprimer, signer la partie D et :

- numériser/prendre une photo du formulaire, et l'envoyer par courriel ou par texto au bénévole, **ou**
- afficher le formulaire signé devant une caméra en utilisant la vidéoconférence, **ou**
- signer électroniquement la partie D du formulaire et l'envoyer par courriel au bénévole.

**Remarque :** Si vous communiquez avec le contribuable au moyen d'un courriel, il est recommandé que vous envoyiez d'abord un courriel générique ([annexe E](#)) au particulier pour vous assurer qu'il comprend que le courriel n'est pas une méthode de communication sécurisée et aussi que vous avez la bonne adresse courriel. Si le particulier répond, qu'il donne son consentement et qu'il confirme que l'adresse est exacte, vous pouvez procéder avec la communication.

Le courriel doit être utilisé uniquement pour obtenir le consentement pour la transmission électronique (TIS60). Les courriels ou les médias sociaux ne doivent pas être utilisés pour remplir une déclaration de revenus d'un particulier.

- Fournissez une copie du TIS60 avec la partie C complétée à l'organisme. L'organisme peut prendre les dispositions nécessaires pour que le particulier signe la partie D et peut aviser le bénévole une fois que le formulaire a été signé. Le particulier conservera la copie signée pour ses dossiers.
- Obtenez une autorisation verbale (*veuillez utiliser le scénario de l'[annexe F](#)*). Utilisez cette option lorsque a ou b n'est pas possible.

## **TRANSMETTRE LA DÉCLARATION DE REVENUS**

Après la signature du formulaire TIS60 ou l'obtention du consentement verbal, envoyez la déclaration au moyen de la TED. Si la déclaration ne peut pas être transmise, veuillez-vous référer à la formation des bénévoles [formation des bénévoles](#).

**Remarque :** Les bénévoles doivent supprimer tous les documents électroniques, y compris les notes, les échanges de courriels avec le particulier et les déclarations de revenus, au plus tard 48 heures après son acceptation par l'ARC. Pour vous assurer que vous effacez les informations correctement, consultez les étapes fournies dans la section [Retourner et effacer les renseignements](#).

## **ANNEXES**

Ces annexes contiennent des scripts de consentement qui doivent être lus au contribuable avec lequel vous communiquez. Si vous paraphrasez les informations, ne modifiez pas le message du script en omettant l'un des points à puces, même si vous le dites d'une manière différente.

### **Annexe A – Consentement d'aller de l'avant au moyen d'une méthode de communication potentiellement non sécurisée.**

*Pour obtenir le consentement, veuillez lire (ou paraphraser) ce qui suit :*

- En remplissant votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations, nous discuterons des renseignements qui vous sont personnels. Les méthodes que nous utilisons pour communiquer pourraient ne pas être sécuritaires. Par conséquent, je ne peux pas garantir que vos informations personnelles sont protégées, même si tous les efforts raisonnables ont été faits pour assurer la sécurité de vos informations.
- Consentez-vous à l'utilisation d'un **téléphone cellulaire ou d'un téléphone sans fil** aux fins des discussions relatives à la production de votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations? **OUI ou NON?**

*et veuillez obtenir le consentement pour tout ce qui s'applique ci-dessous ; vidéo ou courriel*

- Consentez-vous à l'utilisation d'une **vidéoconférence** (incluez le nom de l'application) aux fins des discussions relatives à la production de votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations? **OUI ou NON?**
- Consentez-vous à l'utilisation d'un **courriel** non sécurisé aux fins des discussions écrites, de la communication et de la transmission de documents concernant la préparation et la production de votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations ? **OUI ou NON?**

### **Annexe B – Le particulier est au courant que la déclaration sera préparée par un bénévole dans le cadre du PCBMI**

- Bonjour, Je m'appelle (incluez votre nom) et je suis un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. Je préparerai votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations par voie électronique à l'aide des renseignements que vous avez fournis.
- Je suis un bénévole auprès de (le nom de votre organisme) pour vous fournir ce service. Je ne suis pas un employé de l'Agence du revenu du Canada.
- Acceptez-vous que je remplisse et transmette votre déclaration de revenus? **OUI ou NON?**

### **Annexe C – Mettre fin à l'appel**

- Vous pouvez décider de mettre fin à l'appel en tout temps. Si vous décidez de mettre fin à l'appel ou si vous ne fournissez pas les renseignements requis pour remplir votre déclaration de revenus, je ne pourrai pas remplir et produire votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations pour vous.
- Acceptez-vous la déclaration précédente que je viens de vous lire? **OUI ou NON?**

## **Annexe D – Scénario de Préremplir ma déclaration (Demande d'autorisation – page de signature)**

Script à l'intention des bénévoles du PCBMI qui utilisent le service Préremplir ma déclaration de l'ARC.

**Veuillez lire ce qui suit à CHAQUE contribuable avant de lui demander de signer la page de signature.**

- En tant que particulier, les renseignements de votre compte de l'ARC sont privés et confidentiels.
- En tant que bénévole du PCBMI, je fais partie d'un groupe de bénévoles du PCBMI qui peuvent agir à titre de représentant autorisé sur votre compte.
- Votre consentement est requis pour autoriser ce groupe à avoir accès à votre compte pour que je puisse utiliser le service Préremplir ma déclaration pour remplir votre déclaration de revenus. Cette autorisation me permettra aussi de consulter vos renseignements fiscaux en ligne, à travers le service Représenter un client de l'ARC.
  - Votre numéro d'assurance sociale (NAS) est requis avant que tout renseignement puisse être visionné en ligne.
  - Cette autorisation ne me permet pas de faire des changements à vos renseignements personnels et fiscaux en ligne.
  - Cette autorisation est valide jusqu'à 23 h 59 ce soir, heure de l'Est.
- J'enverrai cette page par voie électronique (à l'aide de mon ordinateur) à l'ARC.
- Est-ce que vous m'autorisez, en tant que membre du groupe du PCBMI, à vous représenter dans les communications avec l'ARC et à utiliser les services Préremplir ma déclaration et/ou Représenter un client en votre nom? **OUI ou NON?**

## **Annexe E – Courriel générique**

Bonjour,

(Nom de l'organisme) offre des comptoirs virtuels pour aider les personnes qui ont choisi de faire remplir leur déclaration de revenus virtuellement. Par conséquent, je souhaite communiquer avec vous par courriel, qui est une méthode de communication non sécurisée, et tous les efforts seront déployés pour veiller à ce que vos renseignements personnels soient protégés au cours de nos correspondances. Nous souhaitons confirmer que nous ne sauvegarderons aucun renseignements personnels et que tous les courriels seront supprimés au moment de la transmission de votre déclaration de revenus.

Veuillez répondre à ce courriel afin de continuer à utiliser le courriel pour communiquer avec moi, un bénévole du PCBMI, pour remplir votre ou vos déclaration(s) de revenus et de prestations.

Merci,

(insérez le nom du bénévole du PCBMI)

## **Annexe F – Autorisation verbale pour la partie D du formulaire TIS60**

- Avant que je produise votre déclaration, veuillez me confirmer que les montants que je suis sur le point de vous communiquer sont exacts et complets, et que vous avez divulguéz entièrement vos revenus de toutes sources. Veuillez également confirmer que vous m'autorisez à produire votre déclaration par voie électronique.

- Selon les renseignements que vous nous avez fournis :
  - votre revenu total est de XXXX \$;
  - votre revenu imposable est de XXXX \$;
  - le total de vos crédits d'impôt non remboursables est de XXXX \$;
  - vous avez un solde dû ou un remboursement de XXXX \$.
- M'autorisez-vous à transmettre votre déclaration par voie électronique, déclaration qui indique les montants que je viens de vous lire? **OUI ou NON?**

#### Annexe G – Protection du PDF par mot de passe

Si vous devez envoyer par courriel la déclaration de revenus ou des pages spécifiques, tels que le TIS60 à un particulier, veuillez suivre les étapes ci-dessous pour protéger le document.

**Remarque :** Un lecteur de PDF est nécessaire pour envoyer ou recevoir un PDF protégé par un mot de passe.

1. À partir de l'onglet « Déclaration »

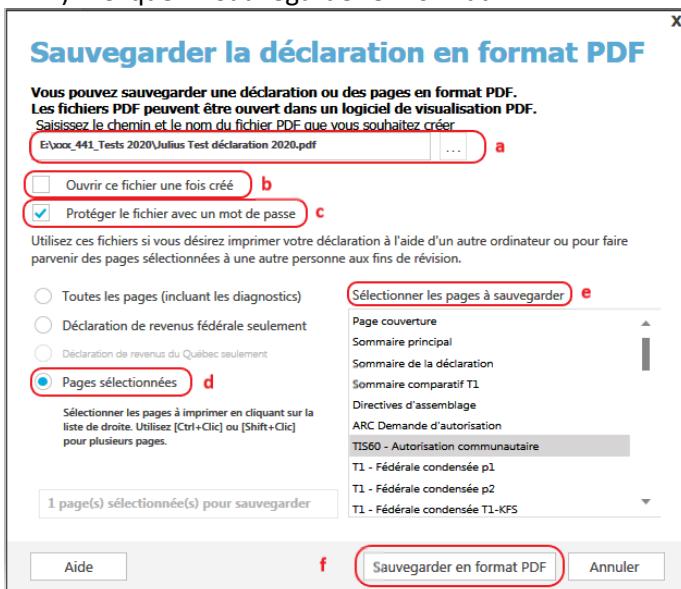


Cliquez sur « Sauvegarder PDF » situé au bas de la page.

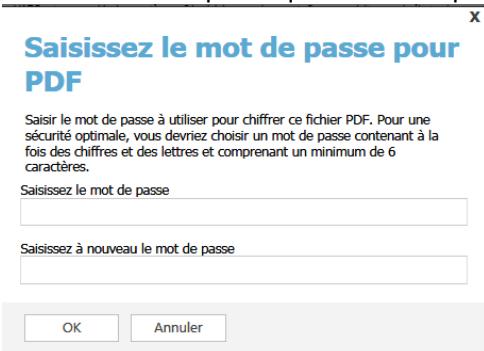


2. Une nouvelle fenêtre s'affichera :

- Entrez le chemin et le nom du fichier PDF que vous souhaitez créer, si différents de l'emplacement affiché par défaut.
- Décochez la case « Ouvrir ce fichier une fois créé »
- Cochez la case « Protéger le fichier avec un mot de passe »
- Cliquez sur « pages sélectionnées »
- Indiquez les pages que vous souhaitez sauvegarder en format PDF
- Cliquez « Sauvegarder en format PDF »



3. Créez un mot de passe que vous et le particulier avez décidé et cliquez sur OK.



Le fichier PDF sera chiffré et sauvegardé avec le mot de passe choisi, à l'emplacement affiché dans le chemin plus haut (étape 2a)

4. Fournissez le mot de passe au particulier par téléphone, par message texte ou dans un courriel séparé.
5. Envoyez le fichier PDF protégé par mot de passe par courriel, en pièce jointe, au particulier.

**Remarque :** Ne pas inclure le mot de passe dans le même courriel que le(s) document(s).