



Plainte liée au service

Avant de faire une plainte

Il y a des mesures que vous pouvez prendre pour résoudre vos préoccupations. D'abord, 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'Agence du revenu du Canada (ARC). Si vous n'avez pas les coordonnées pour joindre l'ARC, allez à canada.ca/arc-coordonnees.

Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la façon dont vos préoccupations ont été traitées, vous pouvez demander de discuter du problème avec le superviseur de l'employé. C'est souvent la façon la plus rapide de régler le problème. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte liée au service en remplissant ce formulaire.

Section 1 – Identification du plaignant

Prénom			Nom de famille			Pour usage interne	
Adresse postale (app – n° et rue, CP, RR)							
Ville							
Province ou territoire (ou pays, si à l'extérieur du Canada)				Code postal ou ZIP			
Numéro de téléphone de jour		Autre numéro de téléphone		Meilleur moment pour vous joindre			
Numéro d'assurance sociale ou numéro de dossier d'entreprise		Numéro d'assurance sociale		Numéro de compte d'entreprise			
		Numéro d'entreprise		Identificateur de programme		Numéro de référence	

Section 2 – Autoriser une personne à agir en votre nom (optionnel)

Si vous souhaitez autoriser une personne à discuter de cette plainte en votre nom, inscrivez les renseignements suivants à son sujet :

Prénom			Nom de famille						
Nom de la firme (s'il y a lieu)				Numéro de dossier d'entreprise (s'il y a lieu)					
				Numéro d'entreprise		Identificateur de programme		Numéro de référence	

Avez-vous précédemment envoyé le formulaire T1013, Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant, le formulaire RC59, Consentement de l'entreprise pour l'accès par téléphone et par la poste, ou une lettre d'autorisation pour cette personne?

- Oui – passez à la section 3
 Non – inscrivez les renseignements suivants

Coordonnées de la personne autorisée

Adresse postale (app – n° et rue, CP, RR)			Ville			
Province ou territoire (ou pays, si à l'extérieur du Canada)			Code postal ou ZIP		Numéro de téléphone	

Signature du plaignant

Si un formulaire T1013, un formulaire RC59 ou une lettre d'autorisation a déjà été envoyé, le plaignant **n'a pas** besoin de signer cette section.

En tant que plaignant identifié à la section 1, j'autorise cette personne à discuter, en mon nom, de cette plainte avec l'ARC. Cette personne n'est pas autorisée à demander des changements à mon compte.

Signature du plaignant

Année			Mois			Jour									

Section 3 – Renseignements sur votre plainte liée au service

Donnez les raisons de votre plainte liée au service et les mesures que vous avez prises pour essayer de résoudre le problème. Indiquez les mesures prises par le personnel de l'ARC et inscrivez les noms des employés avec qui vous avez fait affaire à l'égard de cette situation, ainsi que l'adresse de leur bureau.

Il y a plus d'espace au dos de ce formulaire. Si vous avez toujours besoin de plus d'espace, joignez une feuille supplémentaire.

Section 3 – Renseignements sur votre plainte liée au service (suite)

Les renseignements personnels sont recueillis selon la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise afin d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres. Ils peuvent également être utilisés pour toute fin liée à l'application ou à l'exécution de la Loi telle que la vérification, l'observation et le recouvrement des sommes dues à l'État. Les renseignements peuvent être transmis à une autre institution gouvernementale fédérale, provinciale ou territoriale, ou vérifiés auprès de celles-ci, dans la mesure où la loi l'autorise. Cependant, le défaut de fournir ces renseignements pourrait entraîner des intérêts à payer, des pénalités ou d'autres mesures. Les particuliers ont le droit, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, d'accéder à leurs renseignements personnels, de demander une correction ou de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada concernant le traitement des renseignements personnels des particuliers par l'institution. Consultez le fichier de renseignements personnels ARC PPU 571 sur Info Source en allant à canada.ca/arc-info-source.

Renseignements généraux

Qu'est-ce qu'une plainte liée au service?

En général, les plaintes liées au service concernent la qualité et la ponctualité du service de l'ARC.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu de l'ARC, vous pouvez vous en plaindre. La plainte peut concerner ce qui suit :

- une erreur qui pourrait donner lieu à un malentendu ou à une omission;
- un retard trop long;
- le comportement d'un employé;
- des renseignements de mauvaise qualité ou trompeurs;
- tout autre problème portant sur le service.

Il n'y a pas de frais pour déposer une plainte liée au service.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus au sujet des plaintes liées au service, allez à canada.ca/arc-plaintes-differends.

Pour en savoir plus au sujet de vos droits, consultez le guide RC17, Charte des droits du contribuable : Pour comprendre vos droits en tant que contribuable, ou allez à canada.ca/droits-contribuable et lisez les droits 5 et 6, 9 à 11 et 13 à 15.

Où devez-vous envoyer ce formulaire?

Envoyez ce formulaire ainsi que tous les documents à l'appui de l'une des trois façons suivantes :

En ligne, au moyen de l'option « Soumettre des documents » de l'un des services suivants :

- Mon dossier à canada.ca/mon-dossier-arc si vous êtes un particulier;
- Mon dossier d'entreprise à canada.ca/mon-dossier-entreprise-arc si vous êtes un propriétaire d'entreprise;
- Représenter un client à canada.ca/impots-representants si vous êtes un représentant ou employé autorisé.

Par télécopieur, en composant l'un des numéros suivants :

- **1-866-388-7371** si vous êtes au Canada ou aux États-Unis;
- **1-819-536-0701** si vous êtes à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

Par la poste, à l'adresse suivante :

**Plaintes liées au service de l'ARC
Centre national d'arrivage
Division des appels
4695, boulevard de Shawinigan-Sud
Shawinigan QC G9P 5H9
CANADA**

Qu'arrive-t-il une fois que le formulaire est envoyé?

Un préposé aux plaintes de l'ARC examinera votre plainte et vous enverra la conclusion de son examen par la poste.