



Programme des plaintes liées au service

Le 21 mars 2012



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada 

ARC – Charte des droits du contribuable

Sept (7) Droits prévus par la loi

Divers processus de recours établis Dans la loi, y compris le droit d'appel devant un tribunal.

Huit (8) Droits liés au service

Processus de recours administratif en trois étapes :

Étape 1 – Parlez-en d'abord avec nous.

Étape 2 – Déposez une plainte officielle liée au service auprès du Programme des plaintes liées au service de l'ARC.

Étape 3 – Déposez une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables.

Cinq (5) Engagements envers les petites entreprises

Donner votre rétroaction au Programme des Plaintes liées au service de l'ARC.

Charte des droits du contribuable – Droits liés au service

Sept (7)
Droits prévus
par la loi

Huit (8)
Droits liés au service

Cinq (5)
Engagements envers
les petites entreprises

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

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

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

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

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

#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.

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

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

une plainte auprès de
l'ombudsman
des contribuables.

Charte des droits du contribuable – Engagements envers les petites entreprises

Sept (7)
Droits prévus
par la loi

Huit (8)
Droits liés au service

Cinq (5)
Engagements envers
les petites entreprises

Divers
de re
dans
le dro
deval

1. L'Agence du revenu du Canada (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.

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.

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

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

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

Processus de recours

des contribuables.

Charte des droits du contribuable

Veillez visiter :

www.arc.gc.ca/droits

Droits liés au service – Processus de recours administratif en trois étapes de l'ARC

Sept (7)
**Droits prévus
par la loi**

Divers processus de recours établis dans la loi, y compris le droit d'appel devant un tribunal.

Huit (8)
Droits liés au service

Processus de recours administratif en trois étapes :

Étape 1 – Parlez-en d'abord avec nous.

Étape 2 – Déposez une plainte officielle liée au service auprès du Programme des plaintes liées au service de l'ARC.

Étape 3 – Déposez une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables.

Cinq (5)
**Engagements envers
les petites entreprises**

Donner votre rétroaction au Programme des Plaintes liées au service de l'ARC.

Normes de service de l'ARC

Veillez visiter :

www.arc.gc.ca/normesservice

Plaintes et différends

Veillez visiter :

www.arc.gc.ca/differends

Comment déposer une plainte liée au service

Après l'étape 1, si vous n'êtes toujours pas satisfait :

- Remplissez le formulaire RC193, Plainte liée au service, disponible à l'adresse suivante : www.arc.gc.ca/formulaires.
- Si vous n'avez pas accès à Internet, veuillez composer le **1--800--959--3376** et nous vous enverrons un formulaire.
- Envoyez par télécopieur ou par la poste le formulaire RC193 dûment rempli et tout document connexe.



Télécopieur :

1-866-388-7371 du Canada ou des États-Unis

1-819-536-0701 de l'extérieur du Canada et des États-Unis



Adresse postale :

ARC – Plaintes liées au service
Centre d'arrivage national
C.P. 8000
Shawinigan-Sud (Québec) G9N 0A6
CANADA

Programme des plaintes liées au service (étape 2) – Les attentes à notre égard

- Recevoir un **accusé de réception** comprenant un numéro de référence unique et les coordonnées d'une personne-ressource.
- La plainte est **attribuée à un agent des plaintes** qui examinera la plainte, fera des recherches et travaillera avec les secteurs appropriés en vue d'un règlement.
- Il communiquera avec vous si nous avons besoin de précisions ou de renseignements supplémentaires.
- Il vous **tiendra au courant de l'état de la plainte** jusqu'à ce qu'elle soit réglée.
- Il vous donnera une **réponse officielle** par téléphone et/ou par écrit.

Nouvelles normes de service

- À compter du **1^{er} avril 2012**, nous tenterons d'atteindre les nouvelles normes de service suivantes, à 80 % du temps :
 - **Accusé de réception** de la plainte dans un délai de **2 jours ouvrables** (envoyé par la poste)
 - **Règlement** de la plainte dans un délai de **30 jours ouvrables** (par téléphone ou par écrit)

Droits liés au service – Processus de recours administratif en trois étapes de l'ARC

Sept (7) Droits prévus par la loi

Divers processus de recours établis dans la loi, y compris le droit d'appel devant un tribunal.

Huit (8) Droits liés au service

Processus de recours administratif en trois étapes :

Étape 1 – Parlez-en d'abord avec nous.

Étape 2 – Déposez une plainte officielle liée au service auprès du Programme des plaintes liées au service de l'ARC.

Étape 3 – Déposez une plainte auprès de l'ombudsman des contribuables.

Cinq (5) Engagements envers les petites entreprises

Donner votre rétroaction au Programme des Plaintes liées au service de l'ARC.

Formulaires, Mon dossier & Mon dossier d'entreprise

Veillez visiter :

Formulaires et publications :

www.arc.gc.ca/formulaires

Mon dossier :

www.arc.gc.ca/mondossier

Mon dossier d'entreprise :

www.arc.gc.ca/mondossierentreprise

Représentant légal

Veillez visiter :

<http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdlS/lf-vnts/dth/rprsnttv-fra.html>

- ou -

www.arc.gc.ca et aller à
à Information pour : **Particuliers** >
Événements de la vie >
**Que faire lorsqu'une personne
est décédée** > Représentant légal

Plaintes et différends

Pour en savoir plus au sujet des plaintes et des différends, allez à :

www.arc.gc.ca/differends

