



Plainte liée au service

Remplissez ce formulaire pour déposer une plainte liée au service. Pour en savoir plus, lisez « Renseignements généraux » au verso de ce formulaire.

Section 1 – Identification				Pour usage interne	
Prénom et initiale		Nom de famille			
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 compte d'entreprise	Numéro d'assurance sociale	Numéro de compte d'entreprise			
		Numéro d'entreprise	Identificateur de programme	Numéro de référence	
Nom de la personne ou de l'entreprise autorisée à préparer cette demande, s'il y a lieu.		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 la lettre d'autorisation : <input type="checkbox"/> a été présenté auparavant <input type="checkbox"/> est annexé			

Section 2 – 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 le ou les noms des employés avec qui vous avez fait affaire à l'égard de cette situation ainsi que l'adresse de son bureau. Si vous avez besoin de plus d'espace, joignez une feuille séparée.

Descrives les résultats que vous souhaitez obtenir. Si vous avez besoin de plus d'espace, joignez une feuille séparée.

Section 3 – Attestation – signé par soit le contribuable **ou** le représentant autorisé

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire et dans tout document joint sont exacts et complets.

Signature du contribuable **ou** Signature du représentant autorisé

Date _____

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. Les particuliers ont le droit, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, d'accéder à leurs renseignements personnels et de demander une modification, s'il y a des erreurs ou omissions. Consultez Info Source en allant à canada.ca/arc-info-source et le Fichier de renseignements personnels ARC PPU 571.

Renseignements généraux

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

Si vous n'êtes pas satisfait d'un service que vous avez reçu de l'Agence du revenu du Canada (ARC), vous pouvez vous plaindre de ce service.

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.

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 examinera votre plainte et vous enverra la conclusion de son examen par la poste.

Autorisation d'un représentant

Si vous représentez un particulier (y compris un compte en fiducie), vous pouvez lui demander de vous autoriser en ligne en utilisant Mon dossier à canada.ca/mon-dossier-arc ou joindre le formulaire T1013, Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant.

Si vous représentez une entreprise, vous pouvez soumettre une demande d'autorisation en ligne en utilisant Représenter un client à canada.ca/impots-representants, demander au propriétaire de l'entreprise de vous autoriser en ligne en utilisant Mon dossier d'entreprise à canada.ca/mon-dossier-entreprise-arc ou joindre le formulaire RC59, Consentement de l'entreprise pour l'accès par téléphone et par la poste.

Pour les non-résidents

Vous ne pouvez pas utiliser le formulaire T1013 ou le formulaire RC59 pour demander ou annuler l'autorisation d'un représentant pour un compte de non-résidents. De plus, les représentants ne peuvent pas utiliser le service Représenter un client pour les comptes de non-résidents.

Pour autoriser un représentant à accéder à votre compte de non-résidents ou pour changer les renseignements du représentant, vous devez nous envoyer une lettre d'autorisation signée.

Cette lettre doit contenir les renseignements suivants : votre nom, votre numéro de compte de non-résident, le nom de votre représentant (y compris son adresse et son numéro de téléphone) et une déclaration de votre part ou de l'agent autorisé nous permettant de divulguer vos renseignements.

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.