

Questions/Réponses Comité de liaison de l'APFF et de l'OCPAQ avec l'ARC

Rencontre du 10 juin 2025



QUESTION 1

Ajout de sociétés à « Mon dossier d'entreprise ».

La nouvelle procédure mise en place par l'ARC complique considérablement l'ajout de sociétés à « Mon dossier d'entreprise » sur leur plateforme en ligne.

Actuellement, lorsqu'on ajoute des demandes d'autorisation à « Mon dossier d'entreprise », le propriétaire ou l'administrateur de la société doit se connecter sur le site de l'ARC avec ses informations personnelles pour autoriser la demande de nouveaux représentants dans un délai de 10 jours.

Enjeux de cette nouvelle procédure :

- 1) Inscription individuelle obligatoire : Chaque administrateur doit s'inscrire individuellement à « Mon dossier » avec ses données personnelles (NAS, etc.), ce qui peut poser des difficultés pour ceux qui n'ont pas la capacité technique ou la volonté de créer un compte en ligne avec l'ARC.
- 2) Multiples administrateurs : Au sein d'une même organisation, différentes sociétés peuvent être gérées par divers administrateurs, obligeant chacun à s'inscrire individuellement à « Mon dossier ». Il est impossible d'avoir un « correspondant » unique pour l'ensemble du groupe.
- 3) Correspondance exacte des noms : Le nom de l'administrateur doit correspondre exactement à celui figurant dans les registres de l'ARC (ce qui est malheureusement rarement le cas). Par exemple, nous avons rencontré des difficultés à ajouter des entités pour un administrateur ayant un nom de famille composé.
- 4) Délai de 10 jours : Délai très court.
- 5) Problèmes inexplicables : Un autre administrateur de trois de nos entités n'a pu ajouter qu'une seule entité à son profil, les deux autres n'ayant pas pu être ajoutées pour une raison inexplicable.

Cette procédure est laborieuse et inefficace : elle entraîne des pertes de temps significatives, tant pour nous que pour les agents de l'ARC. Elle nous oblige à déranger chaque administrateur pour qu'il se connecte sur le site de l'ARC, sans garantie de succès.

Avant cette procédure : Il était possible d'envoyer ces demandes d'autorisation signées par l'administrateur à l'aide du service « soumettre des documents » dans « Mon dossier d'entreprise ». C'était plus simple, car cela ne nécessitait pas que chaque administrateur crée un compte en ligne et se connecte personnellement pour autoriser les demandes.

Question :

L'ARC prévoit-elle de revoir ce processus afin de le simplifier ou permettre l'envoi des autorisations à l'aide du service « soumettre des documents » dans « Mon dossier d'entreprise » (comme par le passé) et permettre une procédure plus efficace pour ajouter les sociétés à « Mon dossier »?

Réponse ARC:

Dans un monde de plus en plus numérique, les organisations doivent régulièrement prendre de nouvelles mesures pour protéger les renseignements de nature délicate contre des menaces en constante évolution. La protection des renseignements des contribuables est primordiale pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). C'est pourquoi l'ARC a mis en place des mesures rigoureuses et permanentes pour détecter et analyser les menaces potentielles, et se préparer à les affronter.

Dans le cadre de son complément d'outils visant à protéger les renseignements sur les contribuables, l'ARC a mis en œuvre en octobre 2021 une nouvelle façon de confirmer l'autorisation des représentants à l'aide de Mon dossier ou de Mon dossier d'entreprise ([Se connecter à son compte de l'ARC - Canada.ca](#)) Le processus numérique en deux étapes nous aide à protéger les renseignements fiscaux des contribuables et à rendre l'autorisation de nouveaux représentants plus sécuritaire. En octobre 2022, ce processus numérique en deux étapes a été élargi pour inclure les demandes d'autorisation d'entreprise soumises au moyen d'un logiciel d'impôt homologué par l'ARC.

Les entreprises qui ont besoin ou qui veulent de l'aide afin de s'inscrire à Mon dossier d'entreprise peuvent consulter les renseignements sur le site Web de l'ARC. L'ARC encourage les entreprises à s'inscrire aux Avis par courriel de l'ARC – Entreprises ([Avis par courriel de l'ARC – Entreprises - Canada.ca](#)), afin que ceux-ci puissent être avisés lorsqu'il y a des changements à leurs renseignements. Cela permet aux propriétaires ou dirigeants d'entreprise, ou à leurs délégués, de jouer un rôle actif dans la protection des renseignements de l'entreprise puisqu'ils peuvent faire un suivi des changements qu'ils ne reconnaissent pas en se connectant à Mon dossier d'entreprise ou en communiquant avec l'ARC par téléphone. Chaque compte de programme peut avoir jusqu'à trois adresses courriels dans Mon dossier d'entreprise, ce qui permet aux propriétaires d'entreprise d'ajouter leur représentant, leur comptable ou toute autre personne qu'ils veulent informer des changements. L'ARC utilisera les adresses courriels fournies pour informer les entreprises lorsque des changements importants sont apportés à leur compte et lorsqu'il y a du nouveau courrier à afficher.

Le propriétaire ou administrateur d'une entreprise peut autoriser un représentant à être un délégué de niveau 3. Ce niveau d'autorisation est presque identique à l'accès du propriétaire/administrateur, permettant à ces délégués d'autoriser d'autres représentants et d'apporter des modifications aux comptes d'affaires.

Un délégué de niveau 3 n'a pas besoin de l'approbation d'un administrateur pour autoriser l'accès à d'autres représentants. Si un délégué quitte son poste, il devrait autoriser un autre représentant à endosser le rôle de délégué. Ainsi, le propriétaire ou l'administrateur n'a pas à autoriser un nouveau délégué.

Une demande d'autorisation de délégué de niveau 3 n'est possible qu'au moyen d'un identificateur de représentant (ID Rep) pour Représenter un client. Un identificateur de groupe (ID Groupe) ou un Numéro d'Entreprise (NE) ne permet pas d'obtenir un accès de niveau 3 à une entreprise.

Dans des situations où un propriétaire ou dirigeant d'entreprise préfère ne pas utiliser Mon dossier d'entreprise, il peut autoriser un représentant en remplissant le formulaire AUT-01, Autoriser l'accès hors ligne d'un représentant ([AUT-01 Autoriser l'accès hors ligne d'un représentant - Canada.ca](#)). Ce formulaire autorisera un représentant à avoir accès aux renseignements concernant un compte d'entreprise par téléphone, par la poste, par télécopieur et en personne. Veuillez noter que l'AUT-01 ne fournit pas d'accès en ligne.

Il est impératif qu'une société s'assure que les renseignements sur le propriétaire ou l'administrateur sont à jour auprès de l'ARC. Si le propriétaire est un non-résident, il doit s'assurer que son adresse de résidence et ses coordonnées sont également à jour. Pour en savoir plus sur la mise à jour des renseignements sur le propriétaire ou l'administrateur, consultez la page [Accès aux renseignements fiscaux des sociétés – Canada.ca](#).

QUESTION 2

Vérification fiscale des entités économiques.

Ces vérifications portent sur plusieurs entités au sein d'un groupe pouvant aller dans certains cas jusqu'à plus de 10 entités sous vérification.

Dès le début de la vérification, l'ARC demande aux contribuables de soumettre tous leurs documents de base (G/L, états financiers, relevés bancaires, journaux des ventes, etc.), et ce, pour toutes les entités du groupe.

Ces larges demandes engendrent des coûts importants pour les contribuables et nécessitent beaucoup de temps.

Demander tous les documents de base pour toutes les entités du groupe dès le début d'une vérification s'avère donc très contraignant pour les contribuables à la fois en temps et en coût, alors qu'y aller progressivement, selon le besoin de l'ARC et l'évolution de la vérification, serait plus facilitant pour les contribuables canadiens.

Question

Serait-il possible de repenser l'approche et de cibler une ou deux entités au sein du groupe au début d'une vérification? Les entités devant d'abord soumettre les documents de base pourraient être celles ayant fait l'objet de transactions spéciales au cours de la période de vérification ou encore celles étant parties à des transactions que l'ARC souhaite vérifier plus en détail.

Bien sûr, si l'ARC détermine qu'il y a un besoin d'obtenir les documents de base pour les autres entités, ces demandes pourront être soumises par la suite.

Réponse ARC

Le nombre d'entités juridiques (EJ) au sein d'un groupe d'entité économique (EE) peut varier grandement, mais se situe généralement entre 20 et 85 EJ. La détermination de la portée des vérifications d'EE, et plus précisément quelles EJ méritent d'être examinées, est effectuée au cas par cas, en fonction des risques inhérents du groupe. Par conséquent, la demande initiale des registres comptables auprès des entités sélectionnées aux fins de vérification dépendra également considérablement de la nature du dossier.

En raison de la nature d'un groupe étroitement contrôlé et de la nécessité d'examiner et de comprendre les flux d'opérations entre les EJ, les demandes initiales de registres comptables engloberont souvent l'ensemble complet des registres pour plus d'une ou deux EJ. Cependant, il est peu probable que l'ARC ait besoin de tous les registres comptables de toutes les EJ du groupe au début de la vérification. Une fois que les

registres initiaux sont obtenus, les vérificateurs pourraient, au cours de la vérification, demander soit des registres comptables complets ou des registres précis des autres EJ qui sont liées à un groupe donné d'EE, au besoin.

L'ARC reconnaît le fardeau que représente la demande des registres comptables pour les contribuables. Par conséquent, on s'attend à ce que les vérificateurs limitent la portée de leurs vérifications aux enjeux ayant un risque important au sein du groupe, et de collaborer avec les contribuables et leurs représentants afin de s'assurer que les registres comptables sont fournis en temps opportun, en vue d'éviter de prolonger indûment la vérification, tout en équilibrant le temps requis par les contribuables pour fournir les renseignements.

Les contribuables faisant l'objet d'une vérification sont encouragés à communiquer avec l'équipe de vérification afin de comprendre la demande de registres comptables et ce qui constitue un risque d'observation. Les vérificateurs sont formés pour faire preuve d'ouverture et de transparence sur ce qu'ils examinent. Le nom et les coordonnées du chef d'équipe figurent dans toutes les lettres. Si des préoccupations sur la portée de la demande de renseignements persistent, il est possible de communiquer avec la gestion locale du bureau de services fiscaux (directeur adjoint à la vérification et directeur du bureau).

QUESTION 3

Dans le cadre d'un dossier d'opposition, le chef d'équipe a mentionné qu'une directive interne avait été transmise et que désormais il n'y aurait plus de négociation quant à la pénalité du paragraphe 163(2) L.I.R. Nous aimerions comprendre un peu plus cette directive sachant que le fardeau est entre les mains de l'ARC, que la pénalité constitue une disposition qui doit recevoir une interprétation restrictive, que l'application de cette pénalité requiert un degré de faute élevée et que le standard de preuve de la balance des probabilités doit s'interpréter en faveur du contribuable en cas de doute.

Question

L'ARC pourrait-elle commenter cette directive interne?

Réponse ARC

Il n'y a aucune récente directive concernant les négociations quant à la pénalité du paragraphe 163(2) de la LIR.

Un agent des appels doit éviter de négocier un règlement sur le montant d'une pénalité pour faute lourde ou sur la façon dont celle-ci sera calculée. De plus, les pénalités pour faute lourde ne doivent pas faire partie d'un règlement lors de la résolution des

oppositions et des appels des cotisations fiscales. Cela comprend les cotisations connexes ou corrélatives.

Les agents des appels doivent examiner les circonstances liées au défaut de déclarer le revenu de chaque contribuable pour déterminer s'il est attribuable à une faute lourde.

De plus, l'examen, l'analyse et la décision de l'agent des appels, quant à savoir si la pénalité pour faute lourde est justifiée ou non, est prise en gardant à l'esprit que le fardeau de preuve incombe au Ministre. Les rapports doivent contenir suffisamment de renseignements et de preuves afin de fournir un aperçu et une conclusion concernant la pénalité pour faute lourde.

QUESTION 4

Partie A)

Dans le cadre des vérifications, une fois qu'un vérificateur est assigné au dossier (après de longs mois d'attente) et que l'accès à l'information est reçu (aussi après de longs mois d'attente), nous constatons une certaine rigidité dans l'octroi des délais au contribuable/son représentant pour faire valoir ses arguments. Par ailleurs, il arrive que les dossiers soient simplement fermés suivant l'envoi des représentations sans que le représentant soit consulté et qu'une discussion ait eu lieu, laquelle aurait pu permettre de fournir un document additionnel ou clarifier un point de droit.

Question

Pourriez-vous nous préciser les directives qui sont remises aux vérificateurs (au niveau de la vérification) quant au délai et quelles sont les démarches possibles pour le contribuable/représentant afin de s'assurer de se faire entendre pleinement sans que le dossier soit fermé sans un dernier appel de courtoisie?

Réponse ARC

Les directives de l'ARC précisent que le contribuable se voit habituellement accordé un délai maximal de 30 jours, à partir de la date de la lettre de proposition, afin qu'il puisse soumettre ses représentations, ce qui inclus répondre à la lettre, en réfuter le contenu, fournir des explications ou produire d'autres documents se rapportant aux redressements proposés. La date limite pour répondre doit tenir compte des dates de prescription et des délais prescrits par les conventions, par conséquent le délai pourrait être raccourci.

Lorsqu'un contribuable en fait la demande, un délai supplémentaire raisonnable (30 jours supplémentaires) peut lui être octroyé afin qu'il puisse examiner les redressements proposés.

De plus, la demande d'un contribuable visant à obtenir un délai supplémentaire après la date limite initiale devrait être acceptée pour des facteurs ou des événements qui sont indépendants de la volonté du contribuable, tels qu'une maladie, un décès ou une catastrophe naturelle, et peut être un changement de représentant. Ces événements ou ces facteurs ne sont pas exhaustifs.

Lorsque le contribuable ne répond pas selon le délai prescrit, le vérificateur peut compléter la nouvelle cotisation, mais devrait d'abord contacter le contribuable pour s'assurer que celui-ci n'a pas envoyé une réponse par courrier ou qu'il n'a pas besoin d'un délai supplémentaire pour fournir une réponse à la lettre de proposition. Lors de la réception de toute représentation soumise par le contribuable, un appel téléphonique ou une entrevue finale doit avoir lieu afin de discuter des points en litige.

Les vérificateurs ont pour instruction d'examiner et de discuter de toutes les représentations reçues avec le contribuable avant la clôture du dossier. Pour s'assurer que les représentations soient entendues sans que le dossier soit fermé sans un dernier appel de courtoisie :

- Le contribuable/représentant devrait communiquer son désir de discuter de la position de l'ARC à l'égard de toutes représentations soumises.
- Lorsqu'il est prévu que plusieurs représentations soient fournies, le contribuable/représentant devrait informer le vérificateur de son intention de fournir des représentations additionnelles.

Partie B)

Dans le cadre des oppositions, une fois qu'un agent est assigné au dossier (après de longs mois d'attente) et que l'accès à l'information est reçu (aussi après de longs mois d'attente), nous constatons une certaine rigidité dans l'octroi des délais au contribuable/son représentant pour faire valoir ses arguments. Par ailleurs, il arrive que les dossiers soient simplement fermés suivant l'envoi des représentations sans que le représentant soit consulté et qu'une discussion ait eu lieu, laquelle aurait pu permettre de fournir un document additionnel ou clarifier un point de droit.

Question

Pourriez-vous nous préciser les directives qui sont remises aux agents au niveau des oppositions quant au délai et quelles sont les démarches possibles pour le contribuable/représentant afin de s'assurer de se faire entendre pleinement sans que le dossier soit fermé sans un dernier appel de courtoisie?

Réponse ARC

Les procédures internes indiquent que l'agent des appels doit faire un premier contact, par téléphone, avec l'opposant dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de l'attribution du dossier. Habituellement, l'opposant a 30 jours à compter de l'appel de contact initial pour fournir les documents. L'opposant peut accepter de fournir les documents plus tôt. Cette date est appelée la date convenue.

Une fois que l'agent des appels aura examiné et évalué tous les éléments de preuve de l'ARC, la soumission de l'opposant et effectué les recherches pertinentes, il sera prêt à prendre une décision.

Par la suite, l'agent des appels doit communiquer avec l'opposant pour discuter de la décision, être prêt à la justifier avant d'achever l'opposition, au cas où l'opposant souhaiterait fournir des représentations supplémentaires. Une lettre de proposition est envoyée lorsque l'agent n'arrive pas à communiquer avec l'opposant par téléphone ou lorsque l'opposant la demande. L'agent doit accorder un délai raisonnable à l'opposant pour faire des représentations supplémentaires avant de finaliser le cas, 15 à 30 jours selon la complexité.

Les contribuables doivent s'assurer de communiquer avec l'agent des appels avant l'expiration du délai fixé lors de la dernière conversation téléphonique ou du délai indiqué dans la lettre de proposition.

QUESTION 5

Nous constatons une recrudescence des dossiers de perception par l'ARC et surtout une intervention précipitée, voire agressive, dans certains cas. Lors de l'intervention du représentant (souvent après que le contribuable a laissé traîner le dossier), nous constatons une fermeture dans la discussion et la négociation. Lorsque nous demandons à discuter avec le chef d'équipe, nous nous voyons refuser le nom et les coordonnées de cette personne. Lorsque le chef d'équipe communique avec le représentant, il refuse de remettre ses coordonnées. Par ailleurs, la demande de discuter avec un gestionnaire ou un directeur adjoint demeure nécessairement sans réponse. Par conséquent, outre l'agent, il n'est possible de parler avec personne. Par ailleurs, l'envoi de télécopieur est excessivement problématique et nuit à l'avancement du dossier.

Question

Serait-il possible de connaître les démarches disponibles et les directives selon les divers paliers de perception?

Réponse ARC

L'ARC a élaboré des politiques et des procédures exhaustives qui régissent les mesures et les activités entreprises par les agents de recouvrement. Ces processus sont accessibles au public sur le site Web des recouvrements de l'ARC, à la section [Politiques de recouvrement de l'impôt](#) et à la section [Lorsque vous devez de l'argent – les recouvrements à l'ARC](#).

L'ARC s'est également engagée à appliquer la législation fiscale de façon juste et impartiale. Tous les employés de l'ARC sont tenus de respecter un code d'éthique et de conduite, ainsi que la [Charte des droits du contribuable](#).

Cette charte établit les attentes selon lesquelles les contribuables seront servis selon des normes élevées d'exactitude, de professionnalisme, de courtoisie et d'équité.

Dans les situations liées à la conduite d'un agent de recouvrement en particulier, les contribuables sont encouragés à communiquer avec le chef d'équipe. Si cela ne résout pas les préoccupations du contribuable, celui-ci peut les soumettre via le processus de [plaintes liées au Service](#).

Bien que l'ARC accepte l'envoi de documents par télécopieurs, il existe le service électronique « Mon Dossier » qui permet aux contribuables et à leurs représentants autorisés de soumettre des documents en ligne directement à leur agent de recouvrement, ce qui pourrait aider à l'avancement du dossier.

QUESTION 6

Nous constatons que de nombreux contribuables ayant bénéficié de la PCU/PCRE pendant la pandémie ont reçu des demandes de vérification via « Mon Dossier » en ligne auquel ils n'ont pas nécessairement accès. Par conséquent, la demande étant demeurée sans réponse, le contribuable recevra un avis de détermination lui réclamant le montant de la PCU/PCRE. Le processus de révision n'est nullement indiqué sur l'avis de détermination. Par ailleurs, il est complexe, voire impossible, de savoir si le dossier est en traitement à moins de communiquer avec la ligne générale. Le traitement de ce type de dossier semble être fait par une équipe qui n'est accessible d'aucune façon. Les avis de détermination semblent émis de façon mécanique sans qu'aucune analyse du dossier du contribuable n'ait été faite.

Question

Est-il possible d'établir une ligne ou un canal de communication plus convivial que la ligne générale (laquelle requiert souvent un délai d'attente variant entre 1 h 30 et 3 h) et de nous préciser le mécanisme de fonctionnement de ce département de vérification?

Réponse ARC

L'ARC vise à améliorer continuellement son service téléphonique et à réduire le temps d'attente pour parler à un agent du centre de contact. Afin d'améliorer son service, l'ARC évalue continuellement ses centres de contact pour s'assurer de la qualité des services rendus aux contribuables et leurs représentants.

Avant de téléphoner à l'agence, les contribuables ou leurs représentants sont encouragés à consulter le site web canada.ca/arc-coordonnees, afin de consulter les réponses aux questions fréquentes ainsi que les temps d'attentes estimés actuels.

Pour les cas où vous devez toujours parler avec un représentant de service du centre de contact, les temps d'attente peuvent varier en fonction de l'heure de la journée, du sujet de l'appel et du volume d'appels reçus à un moment donné.

Le processus de validation des prestations COVID-19 pour individus débute par une lettre de contact initiale envoyée selon le moyen de correspondance choisi par le bénéficiaire de prestations. Cette lettre précise la prestation, les périodes ainsi que les critères examinés et fournit une liste de suggestions de documents à fournir pour soutenir l'admissibilité. La lettre conclut avec un délai de réponse et un numéro de contact en cas de questions. Les examens se terminent par l'émission d'une lettre de décision détaillant l'option de recours au deuxième examen. Lors du deuxième examen, un contact sera généralement initié par l'agent assigné à la demande et il se conclura également par une lettre de décision précisant le recours. Après un deuxième examen,

le prochain recours disponible sera un contrôle judiciaire en Cour Fédérale. Les lettres de décision fixent le délai pour toute étape ultérieure.

Les **avis de détermination** sont émis automatiquement après qu'une détermination soit faite ou qu'une activité de comptabilité ait lieu. Ils constituent une correspondance de nature informationnelle distincte destinée à détailler les montants dus et fournir un sommaire du compte. Les sommes dues au titre de ces prestations deviennent recouvrables à partir du moment où une décision est rendue.

De plus, il serait important que les bénéficiaires répondent aux différentes lettres émises lors de la validation et non d'attendre de contacter l'ARC lorsqu'ils reçoivent l'avis de détermination.

Pour plus d'informations sur le processus de validation et de vérification, veuillez consulter [Valider votre demande - Prestations liées à la COVID-19 de l'ARC - Canada.ca](#)

QUESTION 7

Nous constatons un nouveau créneau de vérification et cotisation par l'ARC, soit les cotisations REÉR excédentaires. Ce type de cotisation pouvant générer des soldes importants n'est toutefois pas accessible en ligne sur « Mon Dossier », le solde dû n'apparaît pas sur les avis de cotisation en impôt du contribuable. Le tout étant reflété hors système et même au téléphone avec un agent, il peut s'avérer difficile d'avoir l'information à la ligne générale, car le représentant doit savoir que ce genre de cotisation est hors système et doit donc diriger l'agent à la bonne place dans les systèmes de l'ARC. Il semble que ce soit aussi le cas pour des années cotisées et ayant fait l'objet d'une opposition ou d'un appel. Ces années se retrouvent hors système et n'apparaissent nulle part. Dans les deux cas, il est impossible pour le contribuable de savoir qu'il a un solde à payer et surtout que des intérêts (à un taux de 8 % composé) s'ajoutent à sa dette, lui permettant ainsi de régler ses affaires. Nous constatons qu'il s'écoule ainsi de nombreuses années avant qu'un agent de perception prenne finalement contact avec le contribuable. Ce même agent ne sera pas en mesure d'identifier clairement la provenance de la dette, mais va réclamer un montant souvent important au contribuable en le renvoyant à la ligne générale pour obtenir du détail.

Question

L'ARC peut-elle nous exposer les mécanismes disponibles afin d'assurer une meilleure transparence dans la gestion des dettes que les contribuables pourraient avoir à son endroit?

Réponse ARC

Les soldes dus de cotisations REÉR excédentaires ne sont pas accessibles via Mon dossier et n'apparaissent pas sur l'avis de cotisation T1 mais plutôt sur un avis de cotisation distinct, nommé T1-OVP.

Ces informations sont directement disponibles pour les agents dans leurs systèmes afin de les partager avec un contribuable lorsqu'ils discutent le solde de leur compte. Les agents ont la capacité de voir que ces dettes existent et peuvent transférer l'appel s'ils ne sont pas formés pour répondre au sujet en question.

Une fois que l'avis de cotisation T1-OVP est émis au contribuable, l'agent de recouvrement désigné connaîtra l'origine de la créance car l'information est disponible dans les systèmes de gestion des cas de recouvrement.

Dans les rares cas où l'agent de recouvrement ne peut pas expliquer exactement comment la dette a été calculée, il renvoie le contribuable à la ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers.

Les agents de recouvrement peuvent diriger les contribuables vers d'autres secteurs de l'ARC, car leur rôle principal est d'aider les contribuables à régler leurs dettes.

QUESTION 8

Il n'est pas rare, en saison d'impôt des particuliers, que les professionnels doivent communiquer avec l'ARC afin d'obtenir des informations précises en lien avec un client. Quand cette prise de contact doit être faite par téléphone, les délais d'attente avant d'obtenir la ligne et pouvoir parler à un agent sont parfois très longs, ce qui est difficile à gérer par les professionnels qui jonglent entre des rencontres et la préparation de déclarations fiscales.

Questions

- a) L'ARC pourrait-elle mettre en place une ligne téléphonique réservée aux professionnels préparant des déclarations fiscales de particuliers afin qu'ils puissent parler à un agent plus rapidement lorsque nécessaire? Si oui, pourrait-elle annoncer clairement la ligne et rendre accessible facilement le numéro de téléphone réservé aux professionnels?
- b) L'ARC pourrait-elle également publier, sur son site Internet, une section qui fait le suivi des précisions qu'elle a données à divers groupes de spécialistes ou d'associations (CPA, APFF, CTF, STEP, etc.) afin que tout contribuable puisse obtenir la même information?

Réponses ARC

a) L'ARC vise à améliorer continuellement son service téléphonique et à réduire le temps d'attente pour parler à un agent du centre de contact. Afin d'améliorer son service, l'ARC évalue continuellement ses centres de contact pour s'assurer de la qualité des services rendus aux contribuables et leurs représentants.

L'ARC prend en considération les demandes de divers groupes de professionnels, y compris les fiscalistes, de fournir un meilleur accès aux lignes téléphoniques de renseignements généraux. Nous continuerons à chercher des moyens d'y parvenir, mais il n'est pas prévu de mettre en place une ligne téléphonique dédiée à court terme.

L'ARC a mis en œuvre, et continue d'intégrer, plusieurs mesures visant à atténuer l'impact des temps d'attente, telles que la mise en œuvre de l'authentification multi-facteur sur notre ligne téléphonique de demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et le renforcement de nos options de libre-service.

Certaines options libre-service et améliorations que les contribuables et leurs représentants peuvent utiliser pour un service immédiat incluent du contenu plus clair sur le site web canada.ca, un robot conversationnel amélioré et des fonctionnalités supplémentaires sur nos portails en ligne, tel Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client. Par exemple, les contribuables ou les représentants autorisés peuvent maintenant effectuer certains transferts comptables en temps réel. À l'aide de Mon dossier, et sans avoir à appeler, les particuliers peuvent effectuer des transferts de paiement à un solde d'impôt ou à des acomptes provisionnels pour l'année en cours. En utilisant Mon dossier d'entreprise, les entreprises peuvent transférer des paiements entre des périodes provisoires dans le même programme ou à un autre compte de programme associé au même numéro d'entreprise à neuf chiffres.

b) L'ARC revoit actuellement ses processus internes afin de mieux coordonner la communication d'informations importantes avec ses intervenants clés. Votre suggestion sera prise en considération alors que l'ARC travaille à l'amélioration de ses pratiques. Les relations avec les intervenants, les fiscalistes et les contribuables sont importantes et l'ARC veut s'assurer que les renseignements sont diffusés le plus équitablement et le plus largement possible.

QUESTION 9

Changement de la procédure : accès au compte d'un particulier

Le 6 mars 2025, l'ARC a fait parvenir un courriel aux professionnels inscrits à la TED afin de les aviser qu'à compter du 15 juillet 2025, il ne sera plus possible d'utiliser le

service « Autoriser un représentant du logiciel de la TED » afin d'obtenir l'accès au dossier d'un particulier.

Le nouveau processus implique que le professionnel, pour obtenir un accès instantané au dossier de son client particulier, devra utiliser le service de demande d'autorisation dans « Représenter un client » et obtenir des renseignements figurant sur un avis de cotisation du particulier qui lui a été envoyé il y a au moins six mois.

Ce nouveau processus nous semble problématique puisqu'il alourdira la saison des déclarations fiscales de particuliers pour bon nombre de professionnels acceptant de nouveaux clients.

En effet, il n'est pas rare que les clients ne soient pas en mesure de fournir leur avis de cotisation ou qu'ils doivent demander une nouvelle copie de leur avis à l'ARC. Dans le cas d'un nouveau client, ces situations feraient en sorte que les professionnels ne soient pas en mesure d'obtenir l'accès au dossier de leur client rapidement pour télécharger les données fiscales contenues dans leur dossier. Certains feuillets fiscaux non remis par le client pourraient être omis lors de la préparation des déclarations fiscales, ce qui occasionnerait des avis de cotisation différents ainsi que de possibles intérêts pour les contribuables. Ces conséquences s'ajouteraient aux heures supplémentaires que le professionnel devra accorder au dossier de chaque nouveau client, ce qui pourrait décourager certains professionnels d'accepter de nouveau client.

Question

Nous comprenons l'importance de la protection des données confidentielles des contribuables. Toutefois, serait-il possible pour l'ARC d'envisager de mettre en place une autre méthode pour s'assurer que le contribuable a bien donné accès à son dossier au professionnel ? Au Québec, par exemple, pour obtenir l'autorisation d'accès au dossier d'un particulier, l'autorisation signée par ce dernier doit être envoyée par la transmission électronique à Revenu Québec qui la vérifie avant d'autoriser l'accès au dossier. Ce processus permet à Revenu Québec de s'assurer que le contribuable a bien donné son autorisation et est efficace en termes de délais avant l'obtention de l'autorisation.

Réponse ARC

La protection des renseignements sur les contribuables est une priorité absolue pour l'ARC. Des mesures rigoureuses et continues sont mises en place afin d'analyser, d'identifier et de contrer les menaces potentielles à l'égard des données sensibles des contribuables.

Ce changement à venir offre des avantages aux préparateurs fiscaux et à leurs clients, comme une sécurité accrue et un service rapide. Le fait d'utiliser la fonction

Représenter un client pour accéder au compte des contribuables donne aux préparateurs de déclarations l'assurance et la sécurité qu'ils aident le bon client.

Les préparateurs de déclarations de revenus sont encouragés à travailler avec leurs clients pour s'assurer qu'ils sont au courant des documents nécessaires qui leur permettront de transmettre la demande d'autorisation.

L'ARC continue d'encourager les contribuables à [s'inscrire](#) au portail sécurisé Mon dossier de l'ARC, qui n'a jamais été aussi facile et offre de nombreux avantages comme une sécurité accrue et un service rapide.

QUESTION 10

Renouvellement TED

Chaque année, l'ARC entreprend un processus de vérification de l'admissibilité avant de permettre aux déclarants de produire par voie électronique les déclarations de revenus au nom de leurs clients. Ce processus est normalement terminé dans les 30 jours ouvrables suivant la réception par l'ARC du formulaire de renouvellement en ligne.

Au mois d'octobre, les déclarants reçoivent un message de la part de l'ARC leur rappelant de renouveler en ligne leur numéro de la TED. Pour le renouvellement le plus récent, l'ARC indiquait :

« À compter du **1er février 2025**, afin de pouvoir continuer de transmettre des demandes pour autoriser ou annuler un représentant pour les particuliers et pour les entreprises, ainsi que des déclarations T2, vous devrez avoir :

- renouvelé votre compte de la TED;
- réussi la vérification d'admissibilité;
- effectué la mise à jour de votre logiciel de préparation de déclarations avec le **mot de passe qui vous aura été nouvellement attribué.** »

Lorsque le renouvellement est effectué en ligne, le déclarant reçoit immédiatement de l'ARC un nouveau mot de passe TED et un message de confirmation. L'ARC y mentionne que le nouveau mot de passe TED doit être utilisé immédiatement et que le traitement de la demande peut prendre jusqu'à 30 jours ouvrables. Le nouveau mot de passe peut donc être utilisé pendant la période de vérification d'admissibilité.

Questions

- a) Un déclarant ayant effectué son renouvellement le 8 janvier 2025 nous a mentionné que son accès à la TED a été suspendu par l'ARC le 17 février 2025 alors que la vérification d'admissibilité par l'ARC n'était toujours pas terminée. La suspension de l'accès à la TED peut être très problématique pour un déclarant. Cela nous apparaît être une mesure excessive lorsque la demande de renouvellement a été présentée dans un délai raisonnable et que la vérification d'admissibilité est toujours en cours par l'ARC. L'ARC peut-elle préciser les raisons motivant une suspension dans un tel cas?
- b) De plus, serait-il possible pour l'ARC de modifier cette pratique dans une situation où la vérification d'admissibilité est en cours?
- c) Dans le cas où le déclarant a oublié de procéder au renouvellement avant le 1er février, la pratique de l'ARC semble être de ne pas redonner l'accès à la TED tant que la vérification d'admissibilité n'est pas terminée. Un déclarant peut ainsi être privé de l'accès aux transmissions TED pendant six semaines. L'ARC pourrait-elle modifier cette pratique et accorder l'accès à la TED dès la demande de renouvellement, même si elle est présentée en retard?
-

Réponses ARC

- a) La demande de renouvellement TED est généralement traitée dans les 30 jours ouvrables suivant la réception du formulaire de demande de renouvellement en ligne par l'ARC. Cependant, il est important de noter que le traitement de certaines demandes peut prendre plus de temps en raison de circonstances hors du contrôle de l'ARC, notamment, mais sans s'y limiter : le défaut de produire une déclaration de revenus; le défaut de se conformer à l'obligation de payer, de percevoir ou de rembourser des sommes d'impôts; et les demandes complexes.
- b) Tant que la vérification de l'admissibilité à la TED n'est pas terminée, le demandeur ne pourra pas soumettre de déclarations avec la TED. L'ARC n'envisage pas de modifier ce processus.
- c) Chaque automne, on rappelle aux demandeurs de la TED de renouveler leur inscription en ligne afin de conserver leur accès pour l'année à venir.

Les demandes soumises en retard sont sujettes aux mêmes conditions que celles décrites dans la réponse a) ci-dessus. Tant que la demande de renouvellement par TED n'est pas traitée, le demandeur ne peut pas soumettre de déclarations par TED. L'ARC n'a pas l'intention de modifier ce processus.

QUESTION 11

Mon dossier d'entreprise

Question :

Pouvez-vous mentionner à l'ARC que plusieurs professionnels travaillant pour des institutions seraient probablement plus prompts à ouvrir un compte d'entreprise en ligne s'ils n'avaient pas l'obligation de fournir leur NAS?

Notre suggestion est de créer un profil avec un mot de passe personnalisé ou une empreinte digitale. Cette dernière ne peut pas être volée. Le NAS est un numéro très confidentiel qui devrait être utilisé à des fins personnelles seulement.

Réponse ARC

L'ARC s'engage à protéger les renseignements des contribuables et veille à ce qu'ils ne soient communiqués qu'aux personnes autorisées. Afin de maintenir la sécurité et l'exactitude de ces renseignements, l'ARC a établi des mesures pour vérifier l'identité des personnes qui accèdent aux données fiscales personnelles. Le numéro d'assurance sociale (NAS) est crucial dans ce processus, car il permet d'identifier avec précision les personnes qui interagissent avec l'ARC et facilite la concordance exacte des données avec les dossiers fiscaux. Cela minimise le risque d'erreurs, comme des enregistrements mal classés ou mal attribués.

De plus, le NAS joue un rôle clé dans la prévention et la détection des fraudes, y compris les fausses déclarations et le vol d'identité, lorsque des personnes peuvent utiliser illégalement l'identité d'une autre personne pour obtenir des remboursements ou des avantages. En vérifiant les renseignements connus exclusivement du demandeur et de l'ARC, ces mesures aident à prévenir l'accès non autorisé et renforcent la confiance des contribuables que leurs données personnelles ne sont divulguées qu'aux personnes ayant une autorisation légitime.

QUESTION 12

Télécopieur

Nous sommes désormais en 2025, nous devons continuer à communiquer avec l'ARC par télécopieur. Il est nécessaire qu'une personne physique distribue les télécopies.

Question

Sachant que le télétravail demeure la tendance et que par conséquent la transmission des télécopies accuse un certain retard dans des dossiers urgents, l'ARC peut-elle nous dire si elle prévoit mettre en place un système de courriel afin de faciliter la communication avec les différents secteurs?

Tout comme la ligne STR (Service téléphonique pour les fournisseurs de services fiscaux), la disponibilité de courriels pour les professionnels permettrait un meilleur traitement des dossiers.

Réponse ARC

Selon la [Directive sur la gestion de la sécurité](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le chiffrement et les mesures de protection des réseaux doivent être utilisés pour protéger la confidentialité des données sensibles envoyées sur les réseaux publics, les réseaux sans fil, ou tout autre réseau où les données risquent d'être accessibles sans autorisation.

Conformément aux politiques de la sécurité de l'information de l'ARC, les renseignements sensibles ne doivent pas être envoyés par le réseau public de télécopie standard à l'externe. Pour assurer la continuité des activités, l'ARC peut envoyer des renseignements sensibles par télécopieur uniquement dans des circonstances exceptionnelles, par exemple dans des cas où l'ARC est soumise à des lois, à des règlements et à des pratiques externes, ainsi que pour des raisons d'accessibilité ou humanitaires. En ce qui concerne les communications par courriel avec d'autres organisations, telle que l'APFF, les renseignements sensibles doivent être envoyés chiffrés à l'aide d'un chiffrement approuvé par l'ARC. En ce moment, l'infrastructure à clé publique (ICP) Entrust est la seule méthode de chiffrement approuvée par l'ARC.

L'ARC travaille continuellement à élaborer et à utiliser des méthodes sécurisées pour envoyer les renseignements. Les autres méthodes actuellement disponibles pour les transmettre de façon sécuritaire tel que Zone de dépôt sécurisée (ZDS) et le service Connexion (Postes Canada) qui est contrôlé et approuvé par la sécurité de la technologie de l'information de l'ARC. Elle continue à surveiller les menaces et à adapter ses systèmes de communications pour s'assurer que ceux-ci respectent le niveau de tolérance au risque de l'ARC.

QUESTION 13

À partir du printemps 2025, l'ARC prévoit de passer au courrier en ligne comme méthode de livraison par défaut pour la majorité de la correspondance d'entreprise.

Les non-résidents ne peuvent actuellement pas accéder à leur compte en ligne, de même que les représentants professionnels ne peuvent pas accéder aux comptes d'entités résidentes dont tous les administrateurs sont non-résidents.

Question

Dans ce contexte, nous souhaiterions savoir si le Formulaire RC681 devra être rempli pour tous les clients dont l'accès au compte en ligne n'est pas possible?

De plus, pouvez-vous nous informer si des mesures sont prévues pour faciliter l'accès au compte en ligne pour les non-résidents à la suite de ce changement?

Réponse ARC

À compter du 12 mai 2025, l'ARC passera au courrier en ligne comme méthode de transmission par défaut pour la majorité de la correspondance d'entreprise. Cela signifie que les entreprises commenceront à recevoir la plupart de leurs avis et autres pièces de correspondance par l'intermédiaire du portail Mon dossier d'entreprise dans leur compte de l'ARC plutôt que par la poste.

Bien que le changement s'appliquera à la plupart des entreprises, il y aura des exceptions. L'une des exceptions s'appliquera aux entreprises non-résidentes qui répondent à certains critères. Les entreprises non-résidentes qui n'ont pas accès à Mon dossier d'entreprise à partir du compte d'un représentant ou d'un propriétaire ayant un numéro d'assurance sociale (NAS) ne passeront pas au courrier en ligne et continueront de recevoir leur correspondance par courrier papier.

Toutefois, si un représentant ou un propriétaire d'une entreprise non-résidente a accès à Mon dossier d'entreprise à partir de son compte de l'ARC, la méthode de transmission par défaut passera au courrier en ligne. Étant donné que les entreprises non-résidentes seront généralement exclues de la transition vers le courrier en ligne, il n'est pas nécessaire de soumettre le formulaire RC681 – Demande d'activation du courrier papier pour les entreprises, à moins qu'il y ait un propriétaire avec un NAS canadien ou un représentant avec accès en ligne. Si une entreprise non-résidente n'est pas exclue et souhaite recevoir du courrier papier, elle doit faire une demande officielle en utilisant l'une des deux seules façons suivantes :

- Remplir le formulaire papier RC681 – Demande d'activation du courrier papier pour mon entreprise et l'envoyer à leur centre fiscal; ou
- En ligne, dans Mon dossier d'entreprise de leur compte de l'Agence

En ce qui concerne les représentants qui ne peuvent pas accéder aux portails de l'ARC au nom de leurs clients lorsque les entités n'ont que des propriétaires non-résidents, il existe un processus qui permettra l'accès aux représentants lorsque certains critères sont remplis. Dans un monde de plus en plus numérique, les organisations doivent régulièrement prendre des mesures pour protéger les renseignements de nature délicate contre les menaces en constante évolution. La protection des renseignements des contribuables est primordiale pour l'ARC. C'est pourquoi nous avons mis en place des mesures rigoureuses et permanentes pour détecter, analyser et atténuer les menaces potentielles.

Dans le cadre de son ensemble d'outils visant à protéger les renseignements des contribuables, l'ARC a mis en œuvre en octobre 2021 une nouvelle façon de confirmer les représentants autorisés à l'aide de Mon dossier ([Se connecter à son compte de l'ARC - Canada.ca](#)) ou de Mon dossier d'entreprise ([Se connecter à son compte de l'ARC - Canada.ca](#)). Le processus numérique en deux étapes aide les particuliers et les entreprises à jouer un rôle actif dans la protection de leurs renseignements personnels et fiscaux en confirmant qui peut accéder à ces renseignements et en rendant l'autorisation des nouveaux représentants plus sécurisée. En octobre 2022, ce processus numérique en deux étapes a été élargi pour inclure les demandes d'autorisation d'entreprise soumises par l'intermédiaire d'un logiciel fiscal certifié par l'ARC.

Veillez noter que les clients commerciaux non-résidents qui ne peuvent pas s'inscrire à Mon compte d'entreprise ne pourront pas confirmer une demande d'autorisation par l'intermédiaire de Mon compte d'entreprise. Comme indiqué sur notre site Web ([Confirmer la demande d'autorisation de mon représentant - Canada.ca](#)), pour que les propriétaires et les directeurs d'entreprise non-résidents répondent aux critères d'exclusion du processus Confirmer mon représentant dans Mon dossier d'entreprise, tous les propriétaires ou directeurs doivent être identifiés auprès de l'ARC comme étant non-résidents, et il ne peut y avoir aucune autorité déléguée sur le compte. L'ARC confirmera la demande d'autorisation par d'autres méthodes, notamment en contactant le propriétaire ou le directeur non-résident par téléphone.

Par conséquent, les propriétaires et les directeurs non-résidents doivent s'assurer que leurs coordonnées sont à jour et que les numéros de téléphone fournis à l'ARC recevront une réponse si on les contacte. La mise à jour des informations de résidence et de contact peut être effectuée par une personne autorisée par téléphone ou par télécopieur (télécopie électronique) à : [Faire une demande de renseignements au programme de garantie et d'inscription des non-résidents - Canada.ca](#) .

Au fur et à mesure de l'introduction de nouvelles mesures numériques et de l'augmentation du besoin de services en ligne augmente, l'ARC envisage d'étendre les portails aux contribuables non-résidents ultérieurement.

QUESTION 14

Plusieurs contribuables ayant demandé la déduction pour gains en capital dans leur année d'imposition 2024 reçoivent actuellement des avis de cotisation de la part de l'ARC leur refusant une partie de leur déduction.

Il semblerait que le système automatisé de l'ARC réduise automatiquement, dans certains cas, les soldes disponibles aux fins de la déduction pour gains en capital et que des avis de cotisation soient acheminés aux contribuables.

Nous notons que les systèmes de l'ARC traiteraient un plafond de 750 000 \$ en P1 et de 983 164 \$ en P2 au lieu des 1 106 636 \$ et 1,25 M\$ qui devraient être en vigueur.

Lors des communications avec l'ARC, les agents ont communiqué l'information selon laquelle ils demandaient aux contribuables de procéder à une déclaration amendée via le formulaire T1-ADJ Demande de redressement d'une T1 pour réclamer à nouveau le montant à jour en format papier, afin de réclamer la déduction pour gain en capital qui leur a été refusée initialement.

Cela ajoute bien entendu un fardeau administratif sur les contribuables visés et favorise les oublis, notamment.

Également, certains agents ont indiqué que de nouveaux avis de cotisation seraient émis automatiquement par le système pour corriger la situation et certains contribuables en ont déjà reçu.

Questions

- a) Est-ce que l'ARC corrigera les déclarations pour lesquelles un amendé (T1-ADJ) n'aura pas été produit ?
- b) Si la production déclaration amendée est nécessaire, le contribuable a-t-il un délai limite pour produire ce formulaire compte tenu que la problématique provient du système de l'ARC?
- c) Considérant les délais de traitement des déclarations amendées en format papier et dans l'éventualité où le contribuable pourrait ne pas avoir reçu de réponse de l'ARC dans le délai prescrit pour s'opposer, devra-t-il produire un avis d'opposition de façon préventive ? Ceci rajoute un fardeau administratif aux contribuables et à leurs représentants professionnels.

Réponse ARC

- a) L'ARC corrigera les déclarations affectées sans qu'une demande de redressement T1 soit faite par le contribuable.
- b) La production d'une demande de redressement n'est pas nécessaire. L'ARC prendra des mesures correctives en priorité pour les déclarations affectées. Aucune action n'est requise de la part des contribuables concernés. Une fois les corrections effectuées, les contribuables concernés recevront un avis de nouvelle cotisation.
- c) Les contribuables n'ont pas à produire un avis d'opposition de façon préventive. Puisque les contribuables concernés recevront un avis de nouvelle cotisation, le délai prescrit pour déposer leur opposition sera basé sur la date de l'avis de nouvelle cotisation. Pour plus de détails, veuillez consulter le guide P148 Régler votre différend : Vos droits d'opposition selon la Loi de l'impôt sur le revenu.

QUESTION 15

L'ARC a changé de compte de banque l'automne dernier pour les virements télégraphiques. L'ARC est passée de Desjardins à la Banque Scotia. Aucune communication n'a été annoncée ou envoyée aux personnes visées par ce changement. La plupart du temps, ces virements sont faits par des non-résidents. Plusieurs entreprises se font cotiser des intérêts, car l'ARC n'a pas reçu le paiement. Certaines banques ont averti leurs clients que le paiement n'avait pas passé alors que d'autres banques confirment que l'ARC a été payée. Il nous faut faire des démarches auprès de l'ARC pour tenter de retracer les paiements acheminés par les contribuables.

Est-ce que l'ARC pourrait considérer d'annuler les intérêts considérant que personne n'a été averti?

Si oui, est-ce que l'ARC pourrait identifier une personne contact qui traitera les demandes d'annulation des intérêts au lieu de passer par la voie normale qui prend des mois avant d'être traitée?

Réponse ARC

L'ARC peut accorder un allègement des pénalités et des intérêts lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'un contribuable l'ont empêché de respecter ses obligations fiscales.

Lors de la transition de Desjardins à la Banque Scotia, une période de grâce de 21 semaines (du 9 septembre 2024 au 31 janvier 2025) a été accordée aux contribuables, pendant laquelle les virements bancaires provenant des deux institutions financières étaient acceptés. Si un contribuable a effectué un virement à temps via Desjardins, mais que celui-ci n'a pas été reçu par l'ARC en raison du changement de compte bancaire, un allègement des pénalités et intérêts imputés peut être envisagé, si les documents fournis démontrent que le virement a été soumis dans les délais requis.

Pour demander un allègement, les contribuables ou leurs représentants autorisés peuvent soumettre une demande d'annulation des pénalités et des intérêts, laquelle sera examinée selon le principe du premier arrivé, premier sorti et au cas par cas.

Pour en savoir plus sur l'allègement des pénalités et des intérêts et les formulaires et publications connexes, allez à canada.ca/allegement-penalites-interets.