COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS CANADA
CHARTERED PROFESSIONAL ACCOUNTANTS CANADA

Comptables professionnels agréés du Canada
277, rue Wellington Ouest Toronto (ON) CANADA M5V 3H2
T. 416 977.3222 Téléc. 416 977.8585
www.cpacanada.ca

Chartered Professional Accountants of Canada
277 Wellington Street West Toronto ON CANADA M5V 3H2
T. 416 977.3222 F. 416 977.8585
www.cpacanada.ca

Questions de Comptables professionnels agréés Canada pour l'Agence pour 2024

Contexte :

Comptables professionnels agréés (CPA) Canada a demandé aux organismes comptables provinciaux de CPA une liste de questions qu'ils souhaitaient poser à l'Agence du revenu du Canada.

Nous avons passé en revue toutes les questions soumises et avons sélectionné les principales questions. Voici les questions que nos membres ont posées à l'Agence :

1. **Normes de service - Normes de service à l'ARC 2023-2024– Canada.ca**

   L'Agence publie des normes de service pour divers types de déclarations sur son site Web[1]. Le site Web fournit également un outil utile pour vérifier les délais de traitement actuels de l'Agence pour diverses déclarations ou demandes de renseignements. Certains membres ont exprimé le désir d'une plus grande divulgation des normes de service et d'une plus grande transparence quant à savoir si ces normes de service sont respectées.

   a. Norme de service manquante ou délais de traitement normalisés manquants

      Réponse :
      Les normes de service pour les huit derniers exercices se trouvent sur la page Web principale : **Normes de service à l'Agence**.

1 Pour l'année 2023-2024, consultez le site Web https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2023-24.html.

Le site Web ne fournit pas la norme de service ou le délai de traitement normalisé pour les éléments suivants :

- Évaluation des déclarations T4, des déclarations T5

  Réponse :
  L'Agence n'envisage pas l'élaboration d'une norme de service, pour le moment. Plus de 99,5 % de toutes les déclarations de renseignements (feuillets) sont produites par voie électronique, ce qui permet de traiter la plupart d'entre elles automatiquement sans intervention de l'Agence. Toutefois, certains retards de traitement surviennent lorsque les déclarants soumettent des renseignements inexacts ou incomplets, car les déclarants sont tenus de soumettre des déclarations de renseignements corrigées pour poursuivre le traitement. De plus, à compter de l'année de traitement 2025, l'Agence intégrera les validations préalables qui empêcheront les déclarants de soumettre certaines déclarations de renseignements erronées ou incomplètes.

- Évaluation des autres déclarations de renseignements (autres que T4/T5)

  L'agence n'envisage pas d'élaborer une nouvelle norme de service en raison du faible nombre de déclarations dans certains des autres programmes. Il s'agit notamment de la redevance sur les combustibles (CT), de la taxe de luxe (LT), du droit d'accise (RD), de la taxe d'accise et prélèvements spéciaux (RE), du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien (RG), de la taxe sur les primes d'assurance (RN) et des déclarations de renseignements (RZ), pour lesquels l'agence a environ 100 000 inscrits dans les sept programmes.

- Évaluation des déclarations de la taxe sur les logements sous-utilisés

  Réponse :
  La TLSU est un nouveau programme. Lorsque les contribuables produisent une déclaration de la TLSU, il s'agit d'une déclaration à solde nul ou d'un paiement, ils ne s'attendent pas à recevoir un remboursement, et cela n'a pas d'incidence sur d'autres programmes, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), de sorte que les contribuables n'ont pas besoin d'être rassurés ou de faire un suivi pour voir si la déclaration est traitée.
  Étant donné qu'il s'agit d'un nouveau programme et qu'il y a eu des changements importants au programme pour 2023, les volumes de déclarations, les taux de rejet et la complexité sont difficiles à déterminer. Par conséquent, il ne serait pas logique de commencer à penser à une norme de service avant qu'il y ait quelques programmes avec les nouvelles règles.

- Traitement des modifications apportées aux déclarations T4, aux déclarations T5 et aux autres déclarations de renseignements

  Réponse :

  En ce qui concerne les déclarations de renseignements des sociétés de personnes, les volumes globaux sont faibles, et comme les modifications ne représentent qu'une partie du volume global, le volume serait encore plus faible, alors nous n'envisageons pas de normes de service externe.

- Attribution d'une opposition à un agent des appels

  Réponse :

  L'équipe du règlement des différends d'opposition de la Direction générale des appels a deux normes de service relatives à la rapidité de la résolution des oppositions dans les catégories nommées faible complexité et complexité moyenne, et les résultats sont divulgués en toute transparence. Les délais de traitement sont également publiés chaque mois afin de fournir une mise à jour en temps réel sur l'état de la résolution actuelle des oppositions.

  De plus, l'outil de suivi des progrès, qui est disponible dans Mon dossier et Mon dossier d'entreprise, fournit aux contribuables la date à laquelle l'opposition a été attribuée à un agent des appels pour les catégories de complexité faible et moyenne, et de la Loi de l'impôt sur le revenu et la TPS.

  Étant donné que les oppositions ont un large éventail de complexités et de sujets, en vertu de plusieurs lois, les oppositions sont attribuées aux agents des appels dans des délais différents.

  Par conséquent, nous ne recommandons pas l'intégration de la norme de service proposée.

- Traitement des certificats de décharge des non-résidents (T2062/T2062A)

  Réponse :

  À l'heure actuelle, il n'y a pas de délai de traitement normalisé pour les dossiers T2062 et, pour le moment, nous ne souhaitons pas ajouter de délai de traitement normalisé pour ce type précis de dossier. Veuillez consulter la réponse qui a été fournie à la question 13 concernant les retards dans les dossiers T2062.

- Temps pour joindre un agent lorsque les contribuables téléphonent au numéro de téléphone des renseignements généraux

  Réponse :

  Il n'y a pas de normes de service pour les demandes de renseignements généraux, car elles sont maintenant divisées selon les éléments suivants :

  — Particuliers, prestations et entreprises

  — Organismes de bienfaisance

  — Décisions et interprétations de la TPS/TVH

Ces normes de service sont décrites sur la page Web **Normes de service 2023-2024**, sous la rubrique Demandes de renseignements et mises à jour des comptes.

L'Agence pourrait-elle fournir la norme de service actuelle pour ces éléments? Est-ce que l'Agence envisage d'avoir une seule page Web où elle publie toutes les normes de service actuelles?

Réponse :

Les normes de service pour les huit derniers exercices se trouvent sur la page Web principale : **Normes de service à l'Agence**.

L'Agence pourrait-elle également publier les délais de traitement réels en plus des normes de service sur son site Web, comme c'est déjà le cas pour les avis d'opposition?

Réponse :

Les délais de traitement se trouvent sur la page Web **Vérifier les délais de traitement de l'Agence**, dont le lien se trouve sur la page Web des normes de service pour chaque exercice.

2. Programmes d'examen de l'Agence

L'Agence compare les renseignements fournis à l'Agence par des tiers avec les renseignements déclarés dans les déclarations de revenus des particuliers.

a. Les membres ont indiqué que les clients reçoivent des lettres de l'Agence demandant des feuillets T4/T5/T2202 alors que ces renseignements sont facilement accessibles dans Mon dossier. **Pourquoi l'Agence demande-t-elle des copies des feuillets de renseignements qu'elle a déjà?**

Réponse :

Il peut y avoir des situations où un contribuable a reçu un feuillet de renseignements supplémentaire, modifié ou supprimé qui n'est pas mis à jour dans la base de données de l'ARC. L'ARC demanderait tous les feuillets de renseignements appropriés afin de concilier les montants utilisés pour produire la déclaration T1.

Il peut arriver que les contribuables demandent des changements après que l'ARC a terminé son examen initial et émit un avis de nouvelle cotisation. Le contribuable peut recevoir une lettre normalisée créée par voie électronique qui demande les feuillets de renseignements à l'appui de la demande de modification de sa déclaration.

b. Les membres ont indiqué que les clients ont reçu des avis de nouvelle cotisation en raison d'un rapprochement des feuillets sans que l'Agence ait d'abord communiqué avec le contribuable ou le représentant.

Dans quelles circonstances l'Agence établit-elle automatiquement une nouvelle cotisation pour les contribuables lorsque les renseignements fournis par des tiers ne correspondent pas avec ceux déclarés dans les déclarations de revenus des particuliers? Les agents du programme de rapprochement ont-ils la capacité de voir si les feuillets modifiés ont été produits, mais ne sont pas encore traités?

Réponse :

La déclaration T1 peut faire l'objet d'une nouvelle cotisation lorsqu'il y a une indication claire que le feuillet de renseignements émis par des tiers n'a pas été déclaré par un particulier dans sa déclaration T1.

Les feuillets de renseignements modifiés sont vérifiés par un autre secteur de l'ARC. Par conséquent, il peut y avoir un délai pour que les agents du Programme de rapprochement T1 puissent vérifier si des modifications ont été produites. Si les renseignements d'un feuillet de renseignements fourni ne concordent pas avec ceux actuellement disponibles dans les dossiers de l'ARC, le feuillet est transmis au secteur responsable de vérifier l'exactitude des renseignements fournis sur les feuillets avant que des modifications soient apportées à la déclaration T1.

c. Contrairement aux vérifications et aux appels, l'Agence n'envoie pas de lettres de proposition pour de nombreuses activités de vérification (y compris les examens avant et après la cotisation et le programme de rapprochement). Les cotisations ou les nouvelles cotisations sont habituellement établies lorsque l'Agence n'est pas satisfaite du document justificatif initialement fourni par le contribuable ou son représentant. L'Agence envisagerait-elle d'ajouter la possibilité pour les contribuables de soumettre autre chose avant d'envoyer des cotisations ou de nouvelles cotisations, comme dans les lettres de proposition?

Réponse :

Le système fiscal du Canada est fondé sur l'autocotisation, dans le cadre de laquelle les contribuables fournissent volontairement des faits sur leur revenu, déterminent les crédits et calculent les impôts à payer. Lors de la cotisation initiale, la plupart des déclarations de revenus sont traitées avec un minimum de vérification afin qu'un avis de cotisation puisse être envoyé rapidement. Les déclarations peuvent toutefois faire l'objet d'une vérification ultérieure. Cela comprend un programme de rapprochement informatisé dans lequel les montants de revenu déclarés par les particuliers sont vérifiés par rapport aux feuillets de renseignements fournis par des émetteurs tels que des employeurs ou des institutions financières. La majorité des déclarations qui ont des revenus non déclarés font l'objet d'une nouvelle cotisation afin de correspondre aux feuillets de renseignements qui ont été fournis à l'ARC. Lorsqu'il est déterminé que des renseignements supplémentaires sont nécessaires, l'ARC communiquera avec le contribuable pour permettre la présentation de documents justificatifs supplémentaires.

Si une demande a été modifiée après avoir été examinée par l'un de nos programmes et que des renseignements ou des documents supplémentaires liés à la demande sont disponibles, nous accepterons toutes les nouvelles demandes et examinerons à nouveau la demande en vue d'un éventuel rajustement. Les statistiques de l'ARC montrent que seul un faible pourcentage des nouvelles cotisations établies dans le cadre de nos programmes sont renversées.

En raison du volume élevé de dossiers dans nos programmes et du temps requis pour envoyer des lettres de proposition, il n'est pas prévu que les programmes d'examen antérieur et postérieur à la cotisation envoient des lettres de proposition ou communiquent avec les contribuables et/ou leurs représentants autorisés avant d'envoyer un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation.

d. Les membres ont indiqué que les contribuables particuliers qui travaillent au Québec, mais qui résident en Ontario, reçoivent des lettres les informant que la retenue d'impôt ne correspond pas à ce qui figure dans leurs dossiers. Le guide de l'Agence indique qu'il faut demander l'impôt du Québec à la ligne 43700 de la déclaration.

L'Agence a-t-elle accès aux données sur les feuillets de Revenu Québec pour vérifier que les impôts ont été retenus par les employeurs du Québec? Si c'est le cas, l'Agence utilise-t-elle ces données avant de demander des renseignements auprès des contribuables?

Réponse :

L'ARC reçoit des données de Revenu Québec, mais elle n'a pas accès aux feuillets de revenus de Revenu Québec. Si des changements sont apportés aux relevés après l'échange de données, les agents de rapprochement T1 n'auront pas les détails révisés des feuillets. Par conséquent, si les renseignements fournis par Revenu Québec ne concordent pas ave c ceux fournis par le contribuable à la ligne 43700 de sa déclaration T1, les agents de rapprochement T1 communiqueront avec le contribuable pour lui demander les relevés utilisés dans la production de sa déclaration.

3. Avis d'opposition et comptes de fiducie

Lorsqu'un contribuable dépose un avis d'opposition, le recouvrement de l'impôt sur le revenu est généralement suspendu pendant la période d'opposition, sauf si le contribuable est une grande société ou si l'opposition concerne certains comptes de fiducie (p. ex., retenues à la source et TPS/TVH). **Y a-t-il un processus pour demander une suspension du recouvrement pendant qu'un avis d'opposition fait toujours l'objet d'une décision par la Direction générale des appels, surtout lorsque des mesures de recouvrement ou une fourniture de garantie entraîneraient une contrainte excessive pour le contribuable?**

Réponse :

Autorisation législative :

En ce qui concerne le recouvrement des fonds en fiducie, comme les retenues à la source sur la paie et les montants de TPS/TVH dus, la seule disposition législative, existante, qui prévoit le report de la mesure de recouvrement des montants dus dans le cadre d'une cotisation portée en appel relève des paragraphes 314(2) et 315(3) de la Loi sur la taxe d'accise (LTA). Ces dispositions sont propres aux montants de la TPS/TVH :

- Le paragraphe 314(2) de la LTA permet au ministre de reporter la mesure de recouvrement des sommes dues lorsque le contribuable fournit une garantie « [...] d'un montant et sous une forme, que le ministre juge, acceptable [...] » au lieu du paiement, lorsque le contribuable s'est opposé ou a déposé un appel.

- Le paragraphe 315(3) de la LTA permet au ministre de reporter le recouvrement des montants de TPS/TVH dus sans accepter de garantie, lorsque le contribuable s'est opposé aux montants établis ou a déposé un appel. Tout report en vertu du présent paragraphe nécessite l'approbation de l'autorité déléguée appropriée.

La Loi de l'impôt sur le revenu (LIR), la Loi sur l'assurance-emploi (LAE) et le Régime de pensions du Canada (RPC) qui régissent la retenue, le versement et le recouvrement des déductions à la source ne contiennent aucune disposition analogue aux dispositions de la LTA qui permettrait de reporter le recouvrement des montants dues qui font l'objet d'un appel ou d'une opposition.

Recours administratifs pour les montants de retenues sur la paie et les retenues à la source assujettis à la LIR, à la LAE et au RPC :
Si un contribuable se trouve dans une situation où il a de la difficulté à respecter son obligation légale de verser les retenues à la source et les retenues sur la paie, il doit communiquer immédiatement avec son agent de recouvrement désigné. L'agent de recouvrement demandera les renseignements nécessaires au contribuable afin d'examiner l'ensemble des revenus, des dépenses, des actifs, des passifs et de déterminer la capacité de payer du contribuable. L'agent de recouvrement travaillera ensuite avec le contribuable pour formuler une entente de paiement appropriée qui lui permettra de régler le solde de ses arriérés et de tenir à jour ses déclarations et ses versements, tout en lui permettant de respecter ses obligations opérationnelles mensuelles, comme le paiement des salaires courants, les remboursements d'hypothèques ou de prêts, et faire des paiements aux fournisseurs dans le cas des sociétés, ou payer les frais de subsistance de base tels que la nourriture, le logement et le transport pour les particuliers. Lorsque le contribuable a pris de telles dispositions, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a le pouvoir administratif de retirer toute mesure de recouvrement, comme la saisie-arrêt, tant que l'entente de paiement demeure en règle.

Report en vertu de la LTA :
En ce qui concerne le report des montants de TPS/TVH dus qui ont fait l'objet d'une opposition, lorsque le contribuable est incapable de fournir une forme de garantie et un montant satisfaisant pour le ministre, le report ne sera envisagé que dans les cas suivants :

- l'inscrit demeure à jour quant à ses exigences en matière fiscale pour tous les comptes associés;
- les montants de TPS/TVH contestés n'ont pas déjà été perçus par l'inscrit;
- en tout temps pendant l'opposition ou l'appel, l'entreprise demeure en bonne situation financière;
- après la cotisation, l'inscrit fournit des renseignements pertinents qui pourraient entraîner l'annulation de la cotisation;
- l'opposition ou l'appel de l'inscrit met en lumière des différences raisonnables dans l'interprétation de la loi;
- l'inscrit possède des actifs au Canada.

La décision de reporter la mesure de recouvrement sans l'acceptation d'une garantie est une décision opérationnelle locale prise au cas par cas, en fonction des faits propres à chaque compte.

Si la demande de report d'un contribuable est refusée par l'ARC, le contribuable peut demander un examen judiciaire de la décision du ministre devant la Cour fédérale du Canada. La Cour tiendra compte de tous les faits pertinents et pourra confirmer la décision du ministre, renvoyer la décision au ministre pour qu'il la réexamine, la modifier ou ordonner une suspension de la mesure de recouvrement jusqu'à ce que la mesure d'examen judiciaire soit réglée.

4. Respect des projets de loi

Les changements fiscaux sont habituellement annoncés au moyen de budgets fédéraux annuels ou d'énoncés économiques. Parfois, mais pas toujours, ces changements fiscaux sont accompagnés de projet de loi contenu dans un avis de motion de voies et moyens. Nombreuses modifications fiscales s'appliquent rétroactivement à la date de l'annonce ou à une date ultérieure précise (p. ex., le 25 juin 2024 pour le taux d'inclusion des gains en capital). Les contribuables sont souvent tenus de produire leurs déclarations de revenus avant que les modifications législatives proposées aient reçu la sanction royale.

Comment l'Agence établit-elle une cotisation à l'égard des contribuables lorsque des changements ont été annoncés, mais que le la loi mis en oeuvre n'a pas reçu la sanction royale? Est-ce que la pratique en matière de cotisation dépend de l'étape du projet de loi à la Chambre?

Réponse :

Dans un système d'autocotisation fiscale, les contribuables décident de produire ou non une déclaration en fonction de la loi proposée. L'Agence du revenu du Canada (ARC) ne peut pas faire respecter la loi proposée tant qu'elle n'a pas reçu la sanction royale. Si la loi proposée devient loi, surtout si elle s'applique rétroactivement, l'ARC pourrait par la suite examiner les déclarations de revenus et prendre des mesures pour établir de nouvelle cotisation si un contribuable n'a pas initialement produit sa déclaration conformément à la nouvelle loi. La pratique d'évaluation de l'ARC ne dépend pas strictement de l'étape à laquelle le projet de loi a été adopté par la sanction royale.

5. Intérêts sur les avis de cotisation T1

Les avis de cotisation pour les déclarations T1 ont tendance à être émis rapidement, de sorte que les cotisations indiquent les intérêts sur les arriérés en fonction d'une date future. Par exemple, une déclaration T1 peut être produite par voie électronique le 25 avril et indiquer un solde dû de 10 000 $ qui doit être payé au plus tard le 30 avril. L'avis de cotisation émis au contribuable serait daté du futur (p. ex., le 8 mai 2024) et inclurait les intérêts courus jusqu'à cette date en supposant qu'aucun paiement n'ait été effectué entre temps.

Les contribuables sont confus et se demandent pourquoi les paiements effectués entre le 25 avril et le 8 mai n'ont pas été reflétés sur leur avis de cotisation et pourquoi des intérêts sont facturés alors que tous les montants impayés ont été payés au plus tard à la date d'échéance du solde, le 30 avril.

Cela a été abordé à la question 6 des questions et réponses des organismes comptables provinciaux de Comptable professionnel agréé (CPA) de 2022, dans laquelle l'Agence du revenu du Canada a indiqué que la section « Explication des changements et autres renseignements importants » de l'avis de cotisation indique que les paiements récents peuvent ne pas figurer sur l'avis et que des frais d'intérêt supplémentaires peuvent être évités en payant le montant total avant une certaine date. Les membres signalent que les clients sont encore souvent déconcertés par les frais d'intérêt établis.

L'Agence envisagerait elle de réorganiser l'avis de cotisation afin de mettre en évidence le fait que l'avis de cotisation ne comprend pas les paiements effectués après le 25 avril et que les intérêts s'appliquent seulement si le paiement n'est pas effectué au plus tard le 30 avril? Idéalement, cet avis devrait figurer à côté de l'intérêt et du solde à payer et non à un paragraphe sur une page ultérieure de la cotisation.

Réponse :

L'Agence inclut actuellement un verset sur l'avis de cotisation pour expliquer que les paiements peuvent ne pas être compris dans l'avis. Ce verset n'est pas spécifique quant à la date :

> *Nous avons établi une cotisation à l'égard de votre déclaration et vous avez un solde dû. Si vous avez payé ce solde et que votre paiement ne figure pas sur cet avis, veuillez noter que cela peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables pour que votre paiement soit pris en compte dans notre système. Vous pouvez consulter le solde de votre compte et votre relevé de compte en ligne en utilisant le service Mon dossier.*

6. Application des paiements de prestations aux soldes T1 qui ne sont pas encore exigibles

Les membres ont signalé des cas où l'Agence a appliqué la Remise canadienne sur le carbone ou les crédits pour la TPS sur les soldes d'impôt sur le revenu des particuliers qui ne sont pas encore exigibles.

Par exemple, un contribuable peut produire une déclaration de revenus des particuliers au début du mois d'avril et avoir jusqu'au 30 avril pour payer le solde en souffrance.

Les membres ont décrit des cas où des paiements de la Remise canadienne sur le carbone ou des crédits pour la TPS ont été appliqués à ce solde avant la date d'échéance.

a. **Quelles sont les politiques de l'Agence lorsque des paiements de prestations comme la Remise canadienne sur le carbone ou les crédits pour la TPS sont dus, et que le contribuable a un solde T1 ayant fait l'objet d'une cotisation pour laquelle la date du solde dû n'est pas passée ou qui a fait l'objet d'une cotisation si récente que les paiements pourraient avoir été versés, mais pas appliqués?**

Dans les questions et réponses des organismes comptables provinciaux de CPA de 2023, l'Agence a indiqué que l'application des prestations dans de telles circonstances n'était pas une pratique courante et que des améliorations ont été apportées à l'administration du paiement de l'Incitatif à agir pour le climat (renommé depuis Remise canadienne sur le carbone).

Toutefois, de nombreux membres soulignent que ce problème se poursuit en ce qui concerne les paiements de prestations exigibles au début de 2024. **L'Agence peut-elle fournir une mise à jour, y compris des détails, sur les circonstances dans lesquelles les paiements sont appliqués aux soldes qui font l'objet d'une cotisation qui ne sont pas encore exigibles?**

Réponse :

Les améliorations mentionnées l'an dernier ont été introduites et appliquées aux versements de crédit trimestriels émis le 15 avril 2024. Depuis, nous avons découvert une situation qui n'a pas été résolue. Tous les paiements émis après le 15 avril (c.-à-d., dans le cadre d'un versement supplémentaire) ont continué d'être appliqués à la dette T1 de l'année en cours. Cette situation sera réglée et le changement sera pris en compte à compter du versement d'avril 2025.

b. Dans les questions et réponses des organismes comptables provinciaux de CPA de 2023, l'Agence a indiqué que les paiements de prestations appliqués de cette façon seraient remboursés aux contribuables qui ont payé la totalité du solde dû, ce qui laisse un solde créditeur approximativement égal au paiement de la prestation (rajusté en fonction des intérêts).

Par exemple, si le contribuable doit 1 000 $ et avait droit à un montant de 140 $ pour la Remise canadienne sur le carbone, l'Agence a indiqué qu'elle rembourserait le 140 $ lorsqu'elle traiterait le paiement de 1 000 $.

Il semble que l'Agence maintienne désormais ces paiements à titre de solde créditeur pour les années d'imposition où aucun solde n'est payable plutôt d'effectuer les remboursements décrits en 2023. Les paiements d'intérêts mineurs (comme il est décrit à la question n° 5) semblent également être maintenus de cette façon.

Quelles sont les étapes qui sont prises pour automatiser ces remboursements comme il est indiqué dans la réponse de 2023? Est-ce que les montants de crédit pour une année d'imposition seront affichés dans les « paiements disponibles » avec une option pour que les contribuables demandent qu'ils soient remboursés?

Réponse :

Comme il a été mentionné l'année dernière, l'Agence ne retient aucun paiement en trop, tout montant excédentaire est retourné au bénéficiaire. S'il y a des retards dans la réception du paiement en trop, nous encourageons les contribuables à communiquer avec nous.

7. **Paiements**

a. **L'Agence envisagerait-elle de mettre en œuvre, au moyen de Mon dossier et de Représenter un client, la capacité de transférer les paiements d'impôt sur le revenu des particuliers d'une année d'imposition à une autre, de manière semblable à la fonctionnalité actuellement disponible dans Mon dossier d'entreprise lorsque le paiement a été attribué à une mauvaise année d'imposition ou d'acomptes provisionnels?**

Réponse :

Libre-service des contribuables : La fonction « *Transfert de paiements en temps réel pour les particuliers* » a été mise en œuvre en février 2023, ce qui permet aux contribuables et à leurs représentants autorisés de transférer des paiements non attribués à leurs segments d'arriérés ou d'acomptes provisionnels. Cette fonctionnalité a été élargie en mai 2024 afin de permettre aux contribuables et à leurs représentants autorisés de transférer des paiements non attribués à leur dette de prestations individuelle liée à la COVID-19.

Libre-service pour les contribuables : La fonction « *Formuler une demande en ligne pour les particuliers* » sera mise en œuvre dans un avenir rapproché. Ce nouveau service permettra aux contribuables et à leurs représentants autorisés de soumettre des demandes en ligne :

- pour transférer des paiements non attribués dans son propre compte ou à un autre compte ou secteur de revenus;
- pour rembourser les paiements du segment des paiements non attribués;
- pour transférer des versements d'acomptes provisionnels dans son propre compte ou à un autre compte ou secteur de revenus;
- pour rembourser les paiements à partir du segment des acomptes provisionnels de son compte;
- pour un relevé de compte électronique dans le cas où la fonction de relevé de compte dans Mon dossier n'est pas disponible pour lui;
- pour repérer un paiement.

b. **L'Agence envisagerait-elle de permettre aux entreprises contribuables de déplacer des soldes entre les comptes de programme (p. ex., RC à RP) ou dans les comptes de programme (p. ex., RC0001 à RC0002)?** À l'heure actuelle, la fonction de transfert des paiements semble limitée à la sélection d'un ou de plusieurs paiements précis reçus du contribuable (plutôt que, par exemple, un solde créditeur restant après que les soldes liés à ce compte de programme aient été couverts). Les transferts semblent également limités à tout solde dû sur le compte de programme auquel le paiement doit être transféré, empêchant tout excédent d'être appliqué à titre de solde créditeur pour un solde qui devrait survenir ou faire l'objet d'une cotisation à l'avenir

Réponse :

Actuellement, le service de transfert de paiement permet aux propriétaires d'entreprise ou à leur représentant de transférer un paiement ou un crédit d'une période intermédiaire à une autre période intermédiaire ou à une période d'imposition comportant un solde dû. Le transfert peut être effectué dans le même NE15 ou avec une autre ligne de programme du compte NE9. Si le contribuable ou son représentant souhaite transférer un crédit dans le même NE15 ou vers un autre compte de programme du NE9, en dehors des paramètres énumérés ci-dessus, il peut soumettre la demande par l'application de « transfert d'un crédit » dans le portail de Mon compte d'entreprise (MDE).

L'ARC travaille continuellement à l'amélioration de ses systèmes et travaille actuellement à la mise à jour du système pour y inclure les améliorations suivantes :

- La possibilité pour le client de faire plus d'une demande au sein d'une même soumission en utilisant les options « Transfert de crédit » et « Demande de recherche de paiement ».
- La possibilité pour le client de joindre des documents aux formulaires « Demande de recherche de paiement » et « Demande de remboursement », dans le but de réduire le délai d'exécution de ces demandes pour le client.
- Mettre à jour les informations de la bannière dans MDE pour aider les clients à utiliser davantage les options de libre-service et clarifier les types de demandes que le client peut traiter lui-même et les actions qui nécessitent l'intervention de l'ARC.

8. Procédures de vérification

Les membres se sont plaints que les vérificateurs de l'Agence demandent des renseignements excessifs au début d'une vérification. Par exemple, les vérificateurs qui effectuent une vérification d'une société privée demandent les relevés bancaires personnels de tous les actionnaires pour la période pertinente.

Les vérificateurs insistent parfois pour envoyer du personnel de la TI dans les locaux du contribuable pour télécharger les fichiers de sauvegarde de la comptabilité. Les membres se sont également plaints de la durée excessive des vérifications, qui s'étendent parfois sur plusieurs années.

a. **Si le contribuable, ou son représentant, croit que les renseignements financiers personnels demandés sont excessifs, y a-t-il un processus qui peut être suivi pour réduire les renseignements demandés? L'Agence peut-elle indiquer la raison pour laquelle ces renseignements sont généralement demandés (en réponse à cette question)?**

Réponse :

Nous encourageons les contribuables à discuter de leurs préoccupations avec le vérificateur pendant la vérification. Ce dernier est le mieux placé pour expliquer pourquoi les articles sont nécessaires. Le contribuable peut communiquer avec le chef

d'équipe du vérificateur s'il n'est pas satisfait des explications fournies. Le contribuable devrait faire preuve d'ouverture, de transparence et de coopération avec les personnes autorisées de l'ARC. La collaboration du contribuable pourrait accélérer la vérification et réduire le fardeau lié à l'observation.

La portée des vérifications est basée selon les enjeux identifiés par l'ARC. Lorsqu'une vérification indirecte du revenu est effectuée (veuillez-vous référer à la section 13.3 du Manuel de la vérification de l'impôt sur le revenu (MVIR)), le vérificateur doit obtenir les registres bancaires personnels des actionnaires sociétés à peu d'actionnaires, de leurs époux ou conjoints de fait, ainsi que ceux des cotisants à chaque ménage. Une société à peu d'actionnaires est un terme administratif utilisé uniquement pour les besoins du MVIR (veuillez-vous référer à la section 10.2.1) et comprend les corporations dont les actionnaires sont un ou plusieurs particuliers liés au sens de l'article 251 de la Loi de l'impôt sur le revenu (la Loi).

Les registres bancaires personnels pourraient aussi être exigés par le vérificateur lorsqu'il est dans l'impossibilité de s'appuyer sur les registres comptables en raison de la faiblesse des contrôles internes ou de l'absence de séparation des tâches, lorsque le mode de vie apparent du contribuable ne correspond pas au revenu déclaré, ou encore lors de la vérification de transactions entre une société et un actionnaire. Le vérificateur détermine les procédures et les techniques de vérification qui permettront de couvrir les risques identifiés tout au long de la planification et de l'exécution de la vérification.

Le paragraphe 231.1(1) de la Loi fournit l'autorité légale qui permet aux employés de l'ARC de faire des vérifications. Ceci comprend l'autorité d'exiger des registres bancaires personnels d'un actionnaire, leur époux ou conjoint de fait, et tous les cotisants à chaque ménage, lors d'une vérification. Veuillez-vous référer à l'interprétation technique 2015-0572151C6 [2015 STEP q.15] et au communiqué AD-19-02R, **Obtention de renseignements aux fins de vérification**, pour plus d'information.

b. **Est-il toujours nécessaire de fournir des fichiers de sauvegarde de la comptabilité aux vérificateurs de l'Agence? Les vérificateurs de l'Agence ont-ils le pouvoir discrétionnaire d'accepter des fichiers Excel consultables ou des fichiers PDF contenant l'ensemble des grands livres généraux?**

Réponse :

Le paragraphe 230(4.1) de la Loi prévoit que quiconque tient des registres électroniques doit les conserver sous une forme électronique intelligible pendant la durée de conservation prescrite selon le paragraphe 230(4) de la Loi. Selon le paragraphe 7 de la circulaire d'information IC05-1R1, Tenue de registres électroniques, l'information conservée sur un support électronique intelligible est appuyée par un système capable de produire une copie accessible et utilisable. Une copie accessible permettra au vérificateur de traiter et d'analyser les registres au moyen de l'équipement de l'ARC et à l'aide des logiciels de l'ARC.

Le paragraphe 231.1(1) de la Loi donne aux employés de l'ARC l'autorisation légale d'inspecter, de vérifier ou d'examiner des documents, y compris les registres comptables. La décision de la Cour Fédérale d'Appel dans l'affaire eBay a abordé la définition d'un « renseignement » au paragraphe 39 : « [...] pour l'application des articles 231.1 à 231.7, la définition que donne l'article 231 du terme "document" spécifie que "[s]ont compris parmi les documents les registres". Or la définition du terme "registre" qu'on trouve au paragraphe 248(1) assimile aux registres "toute autre chose renfermant des renseignements, qu'ils soient par écrit ou sous toute autre forme", de sorte que cette définition est assez large pour comprendre les renseignements électroniques stockés sur un serveur. » Le pouvoir juridique de faire ou faire faire des copies des documents vérifiés en vertu de l'article 231.5 de la Loi.

Dans certains cas, un spécialiste de la vérification informatisée assistera le vérificateur dans la récupération et le traitement des données comptables. Cette assistance sera nécessaire lorsque les données sont stockées dans des systèmes de comptabilité exclusifs, ou si la taille des données est significative. Un spécialiste de la vérification informatisée pourrait devoir se rendre au lieu d'affaire du contribuable afin de récupérer une copie des données comptables.

c. **Le contribuable ou son représentant peut-il demander des détails sur le plan de vérification? Cela pourrait comprendre l'indication de la raison pour laquelle certains renseignements sont demandés (voir le point a) ci-dessus).**

Réponse :

Le vérificateur doit expliquer au contribuable pourquoi certaines informations sont requises durant la vérification. Le maintien d'une communication ouverte, transparente, et professionnelle avec le vérificateur lui fournira les réponses dont il a besoin afin de comprendre pourquoi certaines informations sont demandées. Le contribuable peut contacter le chef d'équipe du vérificateur s'il n'est pas satisfait de la réponse donnée par ce dernier. Selon les lignes directrices pour la divulgation informelle, les procédures de vérification ou les tests planifiées, y compris le plan de vérification détaillé avant que la procédure, le test ou la vérification soient complétés, ne doivent pas être divulgués.

d. **En ce qui concerne le délai de vérification :**

i. **Un contribuable peut-il demander ou obtenir d'une autre manière un calendrier proposé pour l'achèvement de la vérification?**

Réponse :

Les vérifications nous aident à maintenir la confiance du public dans l'équité et l'intégrité du régime fiscal canadien. Il est important pour l'ARC de faire les vérifications fiscales à l'intérieur de délais raisonnable. Le temps qu'il faut pour effectuer une vérification varie en fonction de l'étendue et de la complexité de la vérification. Le vérificateur devrait discuter du temps estimatif que durera la vérification lors du contact initial avec le contribuable. À mesure que progresse la

vérification, il peut s'avérer nécessaire de rajuster le calendrier de vérification en fonction des renseignements obtenus. Le vérificateur doit informer le contribuable de tout changement important quant au temps prévu pour compléter la vérification.

ii. **À quelle communication les contribuables devraient-ils s'attendre de la part de l'Agence s'il semble qu'une vérification ne sera pas achevée dans les délais prévus?**

Réponse :

La section 9.6.4 du MVIR requiert que le vérificateur informe son chef d'équipe et le contribuable de tout changements importants quant au temps prévu pour compléter la vérification. Il incombe au vérificateur de tenir le contribuable informé du statut de la vérification. Le contribuable peut communiquer avec le chef d'équipe du vérificateur s'il n'est pas satisfait des informations fournies par ce dernier.

9. Formation de l'Agence

a. **Quelle formation est offerte aux vérificateurs ou aux examinateurs de l'Agence concernant les normes de preuve? La norme devant les tribunaux est la « prépondérance des probabilités ». Dans certains cas, l'Agence semble appliquer de façon inappropriée une norme plus stricte.**

Réponse :

On ne retrouve pas de discussion explicite au sujet des normes de preuve dans de nombreux produits d'apprentissage de l'ARC. L'emphase est plutôt mise sur le fait de s'assurer que suffisamment de preuves sont consignées afin de supporter les constatations de la vérification.

Les vérificateurs sont formés sur les méthodes de collecte d'éléments de preuve et l'ARC leur fournit une liste de documents source qui peuvent être utilisés comme preuve ou pièce justificative dans divers scénarios de vérification. Les vérificateurs sont formés sur l'importance de collecter suffisamment de preuves afin de respecter le fardeau de la preuve pour des questions spécifiques liées à la vérification. La formation porte sur les normes de preuve, incluant des exercices afin de tester si les preuves supportent les montants déclarés. La formation met l'emphase sur la détermination du caractère raisonnable des montants déclarés. Les vérificateurs apprennent à utiliser ces normes au moment d'évaluer la suffisance des preuves recueillies. Les produits de formation fournissent aussi des exemples et des exercices propres à des secteurs d'activité afin d'aider les vérificateurs à mieux comprendre les pratiques propres aux différents secteurs d'activité et d'évaluer la preuve en tenant compte du contexte. Les vérificateurs reçoivent l'instruction de procéder aux examens en utilisant toutes les preuves indirectes, avec des orientations sur l'utilisation des statistiques des secteurs d'activité et d'autres ressources.

Le matériel de formation de l'ARC comprend la revue de la jurisprudence. Les décisions de cour sont fréquemment citées dans le matériel de formation afin d'illustrer le concept de la preuve documentaire appropriée et la détermination du caractère suffisant des éléments probants recueillis.

Le Manuel de la vérification de l'impôt sur le revenu (MVIR) constitue la ressource principale des vérificateurs dans l'évaluation des éléments de preuve de vérification. Bien que ce ne soient pas tous les produits de formation qui réfèrent au MVIR, les vérificateurs sont encouragés à consulter cette référence constituant un outil fondamental dans leur travail.

Le travail des vérificateurs de l'ARC est orienté par la section 10.5.1 du MVIR, qui fournit des lignes directrices sur les types, les sources, la qualité et la quantité de preuves de vérification requises. La section 10.5.2 porte sur la pondération de la preuve de vérification et requiert que le vérificateur tienne compte de la preuve de vérification orale ou documentaire produite, la crédibilité de chaque élément de preuve de vérification, la quantité totale de preuves de vérification et les circonstances entourant l'affaire en question.

Le vérificateur se base sur les principes suivants afin de le guider de façon juste et impartiale dans le cadre de la pondération de la preuve de vérification :

- état d'esprit objectif;
- prépondérance des probabilités;
- pertinence de la preuve de vérification;
- fiabilité de la preuve de vérification;
- établissement de conclusions;
- preuve de vérification appropriée suffisante.

La section 10.5.3 du MVIR indique aussi que plus un élément de preuve de vérification est fiable, plus on doit lui accorder de poids. Les caractéristiques particulières de la preuve de vérification qui permettent d'en déterminer la fiabilité peuvent être classées en grandes catégories comme suit :

- Type – la preuve de vérification documentaire est souvent plus fiable que le témoignage oral.
- Crédibilité – si un témoin a une connaissance directe d'un fait, son témoignage est plus crédible.
- Temps opportun – les renseignements fournis en temps opportun concernant la période en litige sont mieux que les renseignements qui concernent une autre période.

- Renseignements positifs ou négatifs – la preuve de vérification positive, grâce à laquelle on ne peut considérer qu'une seule explication ou conclusion comme raisonnable, est plus fiable que la preuve de vérification négative; la preuve de vérification négative mène habituellement à plusieurs explications ou conclusions possibles; elle ne prouve pas un fait, mais réfute plutôt le fait en question.

b. **Quelles mesures sont prises par les vérificateurs de l'Agence pour se familiariser avec le secteur d'activité du contribuable avant la vérification?**

Réponse :

Les vérificateurs de l'ARC se familiarisent avec le secteur d'activité du contribuable avant la vérification de diverses façons et disposent de plusieurs ressources internes et externes ainsi que de documents de référence. Ces ressources sont régulièrement revues, remaniées et/ou mises à jour au besoin, lorsque des changements législatifs surviennent. Il s'agit notamment d'une gamme de produits de formation et d'apprentissage, de bibliothèques électroniques et de portails de partage des connaissances. Les vérificateurs peuvent trouver des aperçus de différents secteurs ainsi que des renseignements sur les pratiques comptables, les indicateurs de rendement, les livres et registres, etc. Ils peuvent accéder à d'autres sources d'information telles que les statistiques et les indices de référence de l'industrie, d'autres organismes de réglementation et l'Internet. Les auditeurs peuvent également demander l'aide de spécialistes internes du secteur qui sont situés dans des bureaux des services fiscaux désignés à travers le Canada et peut fournir de l'information, des conseils et de l'aide sur les opérations et la fiscalité de secteurs industriels spécifiques.

10. Représentation des clients

Les membres se plaignent souvent de la difficulté d'obtenir une autorisation en tant que représentant de clients.

Pour obtenir une autorisation pour un client opérationnel, un propriétaire, un administrateur ou un dirigeant, les membres doivent d'abord s'inscrire à Mon dossier d'entreprise.

Ils ont indiqué que les clients ont eu de la difficulté à s'inscrire à Mon dossier d'entreprise parce qu'ils ne sont pas reconnus comme administrateur ou dirigeant.

Il semble que l'Agence ne reçoive pas en temps opportun les renseignements sur l'identité des administrateurs des sociétés.

Les membres ont dû fournir une copie du registre des administrateurs, des numéros d'assurance sociale des propriétaires et faire signer les documents afin que l'Agence puisse mettre à jour son système.

a. **L'Agence a-t-elle accès au registre des sociétés pour toutes les administrations au Canada, de sorte qu'elle puisse confirmer l'identité des administrateurs? Si ce n'est pas le cas, l'Agence peut-elle énumérer les administrations auxquelles elle n'a pas accès et envisagerait-elle de collaborer avec les organismes appropriés dans ces administrations pour faciliter l'échange de renseignements?**

Réponse :

L'ARC a des partenariats qui comprennent le partage de renseignements des entreprises de système à système avec Corporations Canada et la plupart des registres provinciaux et territoriaux (à l'exception du Québec, de Terre-Neuve et des Territoires). L'ARC cherche toujours à accroître ses partenariats avec les registres des sociétés. Dans les juridictions où il n'existe pas d'échange de renseignements de système à système, les secteurs concernés de l'ARC ont accès aux divers registres pour effectuer manuellement la mise à jour du propriétaire dans le système NE de l'ARC. Toutefois, il peut arriver que les propriétaires doivent fournir les documents appropriés à l'ARC pour ajouter ou mettre à jour les renseignements sur le propriétaire. Pour éviter tout retard, il est important que l'entreprise s'assure que le registre des sociétés est à jour.

11. Communication de renseignements par l'Agence

Quelle est la meilleure façon pour les membres de se tenir au courant des changements apportés aux politiques et aux procédures de l'Agence? Bien que des pages Web existent pour de nombreux programmes, processus, politiques et procédures précises, les membres n'ont pas la capacité de voir toutes les mises à jour récentes de la page Web de l'Agence. **L'Agence envisagerait-elle d'ajouter une page qui indique toutes les mises à jour effectuées dans certaines périodes déterminées (p. ex., 90 jours) avec des liens vers les nouvelles pages ou celles mises à jour?**

Réponse :

La meilleure façon de vous tenir au courant des changements apportés aux politiques et aux procédures de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est d'ajouter à vos favoris et de consulter régulièrement la page **Conseils fiscaux** sur Canada.ca. Vous pouvez aussi vous abonner aux différentes **listes d'envois électroniques** gérées par l'ARC. Parmi ces listes d'envois, **le bulletin d'information fiscale pour les entreprises**, publié tous les deux mois, vous informe lorsque de nouveaux renseignements ou des renseignements mis à jour concernant les entreprises sont publiés sur notre site Web (par exemple, des nouvelles, des conseils ou des événements locaux, et plus encore).

Vous pouvez également vous inscrire aux **fils RSS** de l'ARC au moyen d'un lecteur de nouvelles ou d'un agrégateur de contenus. Ainsi, vous recevez des notifications lorsque du nouveau contenu est publié sur des sujets précis, et vous n'avez pas besoin de vérifier si des mises à jour sont apportées au site Web. Le fil RSS fournira un lien vers le nouveau contenu et des renseignements sur le moment où il a été publié.

De plus, vous pouvez consulter les **Archives Web du gouvernement du Canada** de Bibliothèque et Archives Canada pour voir les changements apportés à des pages Web spécifiques durant une période donnée. Vous pouvez coller l'adresse URL et voir un aperçu de n'importe quelle page Web du site Canada.ca, à partir d'une date précise dans le passé pour voir ce qui a changé entre cette date et la version actuellement en ligne.

L'ARC réalise à quel point il est important d'informer les membres de CPA Canada dès qu'un changement est apporté. Elle continue d'explorer de nouvelles façons de tenir les intervenants au courant lorsqu'il y a des changements.

12. Transmission électronique des déclarations de revenus et des choix spéciaux

a. Déclarations des organismes de bienfaisance

Y a-t-il un plan en place pour permettre la production électronique du formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, au moyen des progiciels de préparation de déclarations de revenus existants, plutôt que par l'intermédiaire des portails de l'Agence?

Réponse :

La Direction des organismes de bienfaisance étudie activement les options de dépôt pour numériser davantage le processus de soumission du formulaire T3010, Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés, à l'Agence du revenu du Canada (l'Agence).

Le portail de l'Agence demeure le point d'accès pour assurer une authentification adéquate et une transmission sécurisée des informations.

b. Formulaires d'impôt non transmis par des progiciels

L'Agence exige que les contribuables produisent certains formulaires avec leurs déclarations de revenus. Nous comprenons que certains fournisseurs de logiciels n'ont pas intégré certains formulaires moins courants dans leurs progiciels (p. ex l'annexe 150). Par conséquent, ces derniers ne sont pas transmis à l'Agence lorsque les déclarations connexes sont produites par voie électronique.

i. **L'Agence prévoit-elle d'exiger que les fournisseurs de logiciels incluent et transmettent tous les formulaires qui doivent être soumis dans le cadre de la déclaration?**

Réponse :

Les concepteurs de logiciels sont tenus d'appuyer cinq annexes obligatoires associées à la production de la déclaration de revenus des sociétés T2. Bien que nous encouragions les développeurs de logiciels à prendre en charge les formulaires et les annexes restants, les logiciels d'impôt sont généralement conçus pour cibler une part de marché en particulier et les développeurs fournissent des fonctionnalités en fonction des besoins de leurs clients.

ii. **Comment ces formulaires moins courants devraient-ils être produits auprès de l'Agence?**

Réponse :

Les contribuables ont la possibilité de sélectionner un progiciel qui prend en charge les annexes et les formulaires nécessaires pour répondre à leurs exigences en matière de production. Si le progiciel ne prend pas en charge un formulaire ou une annexe en particulier, les contribuables ont la possibilité de télécharger les formulaires à partir de Canada.ca et de les envoyer par la poste ou par télécopieur. Les contribuables ont également la possibilité d'utiliser le service Joindre un document ou le service Soumettre des documents de l'Agence pour certains formulaires (**Soumettre des documents en ligne**).

c. Formulaire T2183

Le formulaire T2183 est utilisé pour la transmission électronique de certains choix spéciaux.

i. **Choix conjoint**

Le formulaire T2183 peut être utilisé pour autoriser la production de choix conjoints (formulaires T2057, T2058 et T2059).

Nous comprenons que les déclarants par voie électronique ont besoin du formulaire de choix dûment rempli avant le dépôt électronique. Par conséquent, toutes les parties auront examiné et signé le choix. **Est-il donc acceptable pour l'une ou l'autre des parties (ou leur personne autorisée) de signer le formulaire T2183, ou l'Agence exige-t-elle qu'il soit signé par une partie donnée (c'est-à-dire que seul le cédant ou le cessionnaire peut signer le formulaire T2183)?**

Réponse :

Il est acceptable que le contribuable ou son représentant autorisé signe le formulaire T2183. La section 4, « Identification du déclarant par voie électronique », doit être remplie par vous (le contribuable) ou par le déclarant par voie électronique.

ii. **Choix concernant un dividende en capital**

Le formulaire T2054 et l'annexe 89 de la déclaration T2 sont indiqués sur le formulaire T2183. **Un contribuable qui souhaite produire un choix de dividende en capital par voie électronique doit-il préparer un formulaire T2183 à la fois pour le formulaire T2054 et l'annexe 89 de la déclaration T2, ou doit-il remplir un formulaire T2183 distinct pour l'annexe 89 de la déclaration T2 uniquement lorsqu'il est produit indépendamment du formulaire T2054 (p. ex., demande de confirmation de solde)?**

Réponse :

Le formulaire T2183 est requis seulement lorsqu'il est déposé séparément du formulaire T2054. Si le formulaire T2054 et le formulaire T2 S89 sont déposés en même temps, un seul formulaire T2183 sera suffisant. Si un T2 S89 est déposé séparément du T2054, un formulaire T2183 sera requis.

iii. **L'Agence prévoit-elle de permettre aux contribuables de produire des déclarations connexes par voie électronique (p. ex., les résolutions des administrateurs avec les formulaires T2054 ou les annexes avec les formulaires T2057)?**

Réponse :

La transmission électronique des documents connexes est maintenant disponible dans Soumettre les documents ou dans Joindre un document (**Soumettre des documents en ligne**).

13. Certificats de décharge des formulaires T2062 et T2062A

Des membres nous ont dit que les délais de traitement pour obtenir un certificat de décharge des non-résidents sont très longs.

a. **L'Agence pourrait-elle informer nos membres de toute amélioration prévue au délai de traitement pour obtenir un certificat de décharge des non-résidents (T2062/T2062A)?**

Réponse :

La mise en place de la taxe sur les logements sous-utilisés (TSU) en 2022 et les modifications apportées à l'article 116 de la LIR exigent que l'ARC vérifie qu'un demandeur se conforme à toutes les obligations applicables en vertu de la Loi sur lataxe sur les logements sous-utilisés avant de délivrer un certificat de conformité. Cette nouvelle exigence a augmenté les délais de traitement pour certains demandeurs. L'ARC est au courant des retards et offre une formation spécialisée aux agents sur la nouvelle loi sur l'UHTA. L'ARC prend également des mesures actives pour améliorer la situation de tous les demandeurs en explorant les possibilités de simplifier les processus et de réduire le temps de traitement pour l'émission des certificats de conformité. Nous travaillons également à la centralisation et à la nationalisation du travail pour assurer le traitement uniforme et efficace des dossiers partout au Canada.

Pour réduire les délais de traitement des dossiers, il est important que les contribuables soumettent un dossier complet tel qu'indiqué dans les directives fournies sur notre site Web à l'adresse **https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/impot-international-non-residents/renseignements-ont-deplaces/disposition-acquisition-certains-biens-canadiens.html**.

b. **L'Agence envisagerait-elle d'accepter un versement partiel au cours de son processus d'examen (p. ex., pour s'assurer que les impôts payés sont suffisants pour couvrir le solde de la déclaration de revenus)?**

Réponse :

L'ARC acceptera versement partiel, mais aucun certificat de conformité ne sera délivré tant que le montant total de l'impôt requis par l'article 116 n'aura pas été présentée à l'égard de la disposition proposée ou réalisée. Il convient de noter qu'un versement partiel ne libérerait pas l'acheteur de son obligation en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu. Le montant que l'acheteur doit retenir est prescrit aux paragraphes 116(5) et 116(5.3) de la Loi de l'impôt sur le revenu. Le règlement final de l'impôt à payer est effectué au moment du dépôt de la déclaration de revenus canadienne.

14. Ligne téléphonique de l'Agence

Un propos qui revient fréquemment parmi les membres est qu'ils ont de la difficulté à joindre un agent de l'Agence par téléphone en utilisant les numéros des lignes de demandes de renseignements généraux ou pour les entreprises lorsqu'ils doivent effectuer des tâches qu'ils ne peuvent pas traiter en ligne. Ils ont également mentionné que les appels étaient parfois interrompus et qu'ils avaient de la difficulté à utiliser la fonction de rappel. Un membre affirme avoir reçu un message d'erreur indiquant que la fonction de rappel ne peut pas être utilisée parce que le nombre maximal de rappels pour la journée a été atteint.

a. **Quelles améliorations l'Agence envisage-t-elle en vue de réduire le temps nécessaire pour joindre un agent ainsi que la fréquence des appels interrompus?**

Réponse :

L'Agence a lancé son initiative des « heures de service nationales » en 2024, augmentant le nombre d'heures pendant lesquelles les Canadiens peuvent parler à des agents des centres de contact – pour les appels réguliers et les complexes.

b. Dans sa mise en garde, l'Agence signale que les agents pourraient utiliser des téléphones cellulaires qui ne sont pas sécurisés. **Quelles améliorations sont apportées pour améliorer la sécurité des téléphones cellulaires?**

Réponse :

In consultation with Legal Services and the CRA Security Branch, it was determined that there is minimal security risk when one or both parties are using a cell phone for communication. To align with the standards of other Federal Government contact centres, the cell phone disclaimer was removed from CRA's Interactive Voice Response (IVR) in August of 2023.

c. **L'Agence envisagerait-elle d'offrir une ligne téléphonique de demandes de renseignements distincts pour les représentants comme les comptables?**

Réponse :

L'Agence demeure déterminée à offrir des services normalisés à tous les Canadiens. La création d'une ligne téléphonique distincte pour les représentants n'est pas envisagée pour le moment.

d. Les comptables font régulièrement part de leur frustration à l'égard du temps qu'il faut pour joindre le bon agent par téléphone.

Les appels téléphoniques sont souvent acheminés à des agents plus expérimentés, ce qui ajoute du temps et des risques (par exemple, l'interruption de l'appel).

Réponse :
L'Agence publie les temps d'attente sur Canada.ca pour aider les appelants à décider du moment le plus opportun pour appeler. Avant le lancement de la période de production des déclarations T1, l'Agence fournit à CPA Canada les chemins d'accès du RVI de l'Agence afin de s'assurer qu'ils peuvent joindre l'agent du centre de contact qui convient le mieux à leurs besoins. L'Agence a également une fonction de rappel qui, lorsqu'elle est disponible, permet de garder la place d'un appelant dans la file d'attente.

e. **L'Agence envisagerait-elle d'ajouter aux services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client la capacité de demander de l'aide pour les problèmes qui ne peuvent pas être traités directement en ligne?** Ces questions seraient ensuite acheminées aux agents appropriés de l'Agence qui pourraient communiquer avec le représentant.

Réponse :
L'Agence envisage activement de nouvelles façons de permettre aux contribuables d'interagir avec elle par voie numérique.

15. Capacité d'imprimer des pièces de versement au moyen des services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client

L'Agence pourrait-elle permettre aux contribuables ou aux représentants d'imprimer une pièce de versement au moyen des services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client que les contribuables pourraient apporter à la banque lorsqu'ils effectuent un paiement électronique?

Réponse :
Non, l'ARC ne peut pas offrir la possibilité d'imprimer une pièce de versement dans Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client pour le moment. Le centre de traitement bancaire et notre équipement automatisé dépendent de l'encre magnétique ainsi que de la taille et de l'emplacement des champs sur la pièce de versement afin de comptabiliser les paiements sur les comptes des contribuables correctement. Vous pouvez cependant commander la plupart des pièces de versement ou des formulaires de paiement dans Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et dans Représenter un client. Pour plus d'informations, visiter **Pièces de versement et formulaires de paiement - Paiements faits à l'ARC - Canada.ca**.

16. Exemption pour résidence principale

Le crédit d'impôt pour la rénovation d'habitations multigénérationnelles (CIRHM) a été présenté dans le budget de 2022. Il s'agit d'un crédit d'impôt remboursable qui peut vous aider à couvrir les coûts de rénovation d'un logement admissible en vue de construire une « unité secondaire » pour permettre à un « particulier admissible » de vivre avec un « proche admissible » Une « unité secondaire » est une « unité de logement autonome » qui dispose d'une entrée privée, d'une cuisine, d'une salle de bain et d'une aire de repos, qui répond aux exigences locales pour être admissible comme unité de logement secondaire et aux conditions prescrites (le cas échéant).

Lors de la vente subséquente d'une maison pour laquelle un particulier a bénéficié du CIRHM, le particulier devrait tenir compte de la disponibilité de l'exemption pour résidence principale (ERP).

L'ERP est disponible pour une propriété qui est une « unité de logement » et qui répond à d'autres exigences.

a. **L'Agence pourrait-elle indiquer si une maison avec une « unité secondaire » (telle que définie aux fins du CIRHM) pourrait être considérée comme une seule « unité de logement » pour l'ERP?**

b. **À quel moment une « unité secondaire » devient-elle une « unité de logement » distincte pour l'ERP?**

Response :

Le CIRHM, que prévoit l'article 122.92 de la Loi de l'impôt sur le revenu (la Loi), est un crédit d'impôt remboursable égal à 15 % des dépenses admissibles payées (jusqu'à concurrence de 50 000 $) et directement attribuables à des travaux de rénovation admissibles qui sont apportés à un logement admissible d'un particulier déterminé. Les travaux de rénovation admissibles désignent des travaux de rénovation ou de transformation apportés au logement admissible du particulier déterminé et qui sont des travaux à caractère durable qui font partie intégrante du logement admissible. De plus, les travaux de rénovation doivent être effectués afin de permettre au particulier déterminé de résider dans le logement avec un proche admissible, en y créant un logement secondaire (c.-à-d. un logement autonome avec une entrée privée, une cuisine, une salle de bain et une aire de repos) qu'occupera le particulier déterminé ou le proche admissible.

L'expression « résidence principale » est définie à l'article 54 de la Loi et comprend, entre autres choses, un bien qui est un logement ou un droit de tenure à bail y afférent dont le contribuable est propriétaire, conjointement avec une autre personne ou autrement. De plus, ce logement doit être normalement habité au cours de l'année par le contribuable, son époux ou conjoint de fait, son ex-époux ou ancien conjoint de fait, ou son enfant. Un contribuable peut désigner un seul bien à titre de résidence principale

pour une année d'imposition donnée. En conséquence, si un bien consiste en plusieurs logements, un seul peut être désigné à titre de résidence principale du contribuable pour une année donnée.

Pour déterminer si un bien constitué d'un logement secondaire est considéré comme un ou deux logements aux fins de la définition de résidence principale à l'article 54 de la Loi, il faut examiner tous les faits et circonstances d'un cas donné. Les facteurs à prendre en considération pour déterminer si un contribuable possède un ou deux logements dans un cas donné comprennent, sans toutefois s'y limiter : la mesure dans laquelle les deux logements sont intégrés l'un à l'autre; la distinction qu'il est possible d'établir entre les titres juridiques, les adresses municipales, les portes d'entrée et les différents comptes de fournisseurs de services publics; et l'utilisation des logements.

En général, si deux logements peuvent être utilisés et normalement habités séparément l'un de l'autre, et ce, sans avoir un accès à l'autre (c.-à-d. chaque logement est autonome et possède ses propres entrée, cuisine et salle de bain), nous sommes d'avis qu'ils seront généralement considérés comme des logements distincts. Cela pourrait être le cas, même si les logements faisaient partie d'une seule structure ou se trouvaient sur le même lot cadastral. Toutefois, il pourrait y avoir exception dans le cas où il serait démontré que deux logements sont suffisamment intégrés l'un à l'autre (à la fois sur le plan de la structure et de l'utilisation) et qu'ils servent exclusivement à l'usage du contribuable et de sa famille. En d'autres mots, les deux logements sont utilisés ensemble et fonctionnent comme un seul logement.

Par conséquent, de façon générale, un contribuable qui construit un logement secondaire qui répond aux conditions du CIRHM que prévoit l'article 122.92 de la Loi serait considéré posséder deux logements distincts. Néanmoins, si un contribuable utilise le logement secondaire à des fins personnelles plutôt qu'en vue d'en tirer un revenu et qu'il peut démontrer que les deux logements sont suffisamment intégrés l'un à l'autre et qu'ils sont utilisés ensemble comme un seul logement, il pourrait être conclu que l'ensemble du bien constitue un seul logement aux fins de l'exemption pour résidence principale.

17. Programme des divulgations volontaires et taxe sur les logements sous-utilisés

Le programme des divulgations volontaires de l'Agence sera-t-il étendu à la taxe sur les logements sous-utilisés? Si oui, quand?

Réponse :

En vertu de la Loi sur la taxe sur les logements sous-utilisés, le Programme des divulgations volontaires (PDV) est autorisé à exercer les pouvoirs et fonctions de la ministre du Revenu national afin d'annuler, réduire ou renoncer aux pénalités et intérêts. Chaque demande relative au PDV est examinée au cas par cas et doit satisfaire les cinq conditions

du programme afin d'être valide et admissible à un allègement. Pour de plus amples renseignements sur le programme et les conditions d'éligibilité et d'admissibilité, veuillez consulter le **https://canada.ca/impots-divulgations-volontaires**.

18. Consultation avec le ministère des Finances sur les nouvelles mesures

Nous reconnaissons que le rôle de l'Agence se limite à l'administration du régime fiscal. **Le ministère des Finances consulte-t-il l'Agence du revenu du Canada sur les défis potentiels et les ressources nécessaires à l'administration des nouvelles mesures fiscales?**

Réponse :

En tant qu'administrateur fédéral de l'impôt et des prestations du Canada, l'ARC reconnaît l'importance d'établir un équilibre entre la protection des assiettes fiscales essentielles et la réduction du fardeau lié à l'observation pour les contribuables. À cette fin, l'ARC entretient une relation solide avec le ministère des Finances, qui comprend l'engagement de discussions continues sur les mesures législatives proposées, en tenant compte de la faisabilité administrative de nouvelles mesures fiscales, de tout fardeau connexe pour les contribuables et des ressources nécessaires pour les mettre en œuvre et les administrer. Ces discussions permettent d'assurer l'adoption d'une approche cohérente en matière d'administration fiscale et de promouvoir des résultats qui sont conformes à l'intention stratégique de la loi.

19. Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, Représenter un client

a. Filtrage

L'Agence envisagerait-elle d'ajouter une capacité plus robuste permettant aux utilisateurs d'établir des paramètres de filtrage et de tri pour les opérations au compte (p. ex., plusieurs périodes de TPS/TVH dans un seul document sommaire)?

Réponse :

L'Agence continue d'apporter des améliorations aux services de portails sécurisés, y compris des changements aux transactions des comptes. L'ajout d'options de filtrage supplémentaires pourrait être envisagé pour des améliorations futures.

b. Temps pour que les feuillets « T » apparaissent dans Mon dossier ou Représenter un client

Les membres ont remarqué de longs délais pour que les feuillets apparaissent dans Mon dossier ou Représenter un client. **Une fois que les feuillets « T » sont produits par un émetteur, combien de temps faut-il pour qu'ils figurent dans Mon dossier ou Représenter un client? Y a-t-il des points communs dans les feuillets émis ou modifiés qui causent des retards?**

Réponse :

Une fois traitées, les déclarations de renseignements sont disponibles dans Mon dossier ou Représenter un client dans un délai de 24 à 48 heures. La majorité des déclarations de renseignements transmises par voie électronique sont traitées dans un délai de 1 à 3 jours

après leur réception. Bien que tous les efforts soient déployés pour traiter les déclarations de renseignements papier le plus rapidement possible, le traitement de ces déclarations peut prendre jusqu'à 90 jours après leur réception. Il est à noter que plus de 99,5 % de toutes les déclarations de renseignements (feuillets) traitées par l'ARC sont transmises par voie électronique.

Les erreurs ou les divergences dans la déclaration, les coordonnées manquantes ou non valides et la taille de la déclaration peuvent influer sur le délai de traitement. Lorsque des erreurs ou des divergences sont décelées, le délai de traitement dépendra de la capacité du déclarant à apporter les corrections nécessaires. Pour éviter tout retard inutile, les déclarants doivent s'assurer que les déclarations soumises contiennent les coordonnées les plus à jour ainsi que le bon numéro de compte. Pour les déclarations transmises par voie électronique, les déclarants doivent également respecter les spécifications XML publiées en ligne : **https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/services-electroniques/produire-declarations-renseignements-voie-electronique-t4-t5-autres-genres-declarations-apercu/specifications-xml.html**.

c. Télécharger des documents dans la fonction Soumettre des documents

Est-il prévu d'augmenter les types de correspondance qui peuvent être téléchargés à partir de la fonction Soumettre des documents? L'Agence envisagerait-elle de faire de la fonction Soumettre des documents une salle de courrier électronique? Les membres sont préoccupés par le fait que Postes Canada perd des documents.

Réponse :

Pour répondre aux attentes des Canadiens en ce qui concerne les services numériques et la soumission de documents en ligne, l'Agence ajoute continuellement de nouveaux types de correspondance au service Soumettre des documents.

L'Agence n'envisage pas de faire du service Soumettre des documents une fonction de la salle du courrier électronique pour le moment.

d. Courrier dans Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client

L'Agence prévoit-elle de faire en sorte que toute la correspondance destinée aux contribuables s'affichera dans leur courrier sur le portail? L'Agence pourrait-elle envisager d'ajouter une liste des types de correspondance qui sont ou ne sont pas affichés dans le courrier en ligne? La confusion à cet égard dissuade certains contribuables et certains conseillers d'utiliser davantage les services de courrier en ligne de l'Agence.

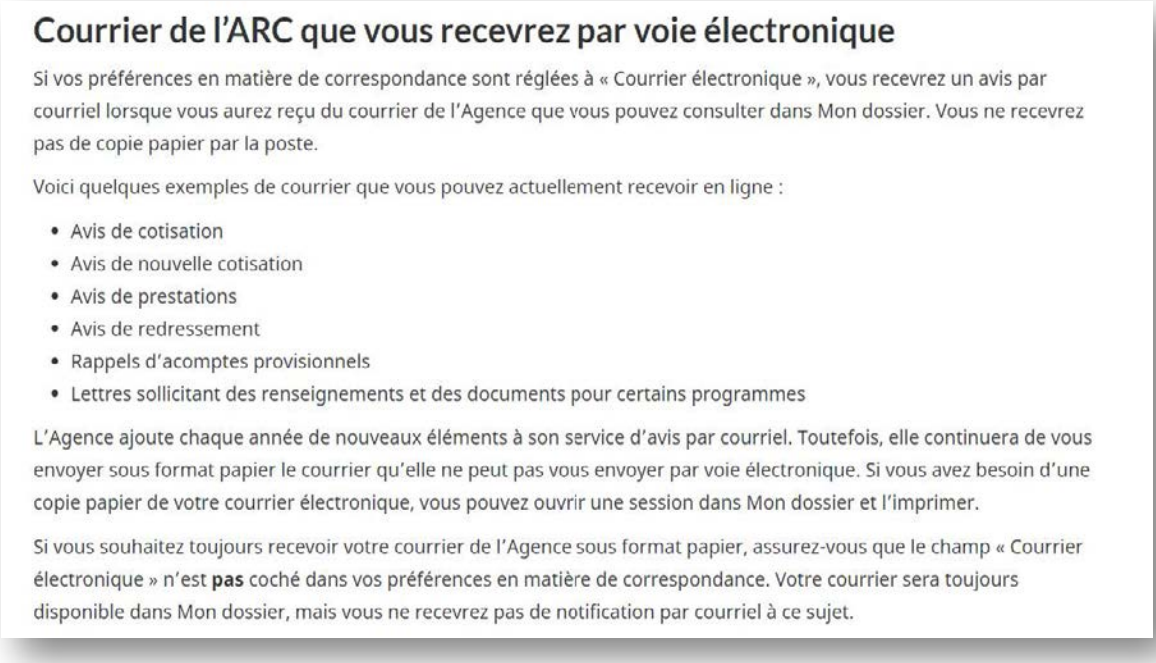
Réponse :

L'Agence ne compte pas livrer tous les types de correspondance par voie électronique pour le moment. Il est à la discrétion de chaque secteur de programme de décider s'il envoie le courrier par voie électronique. De plus, une partie de la correspondance ne peut pas être livrée par voie électronique, puisqu'elle est assujettie à certaines exigences juridiques.

Pour un aperçu des types de courrier en ligne mis à la disposition des particuliers, des entreprises et des représentants par l'intermédiaire de Mon dossier et Mon dossier d'entreprise sur Canada.ca, veuillez consulter les liens et les captures d'écran ci-dessous.

Mon dossier :

Avis par courriel de l'ARC – Particuliers - Canada.ca



Courrier de l'ARC que vous recevrez par voie électronique

Si vos préférences en matière de correspondance sont réglées à « Courrier électronique », vous recevrez un avis par courriel lorsque vous aurez reçu du courrier de l'Agence que vous pouvez consulter dans Mon dossier. Vous ne recevrez pas de copie papier par la poste.

Voici quelques exemples de courrier que vous pouvez actuellement recevoir en ligne :

- Avis de cotisation
- Avis de nouvelle cotisation
- Avis de prestations
- Avis de redressement
- Rappels d'acomptes provisionnels
- Lettres sollicitant des renseignements et des documents pour certains programmes

L'Agence ajoute chaque année de nouveaux éléments à son service d'avis par courriel. Toutefois, elle continuera de vous envoyer sous format papier le courrier qu'elle ne peut pas vous envoyer par voie électronique. Si vous avez besoin d'une copie papier de votre courrier électronique, vous pouvez ouvrir une session dans Mon dossier et l'imprimer.

Si vous souhaitez toujours recevoir votre courrier de l'Agence sous format papier, assurez-vous que le champ « Courrier électronique » n'est **pas** coché dans vos préférences en matière de correspondance. Votre courrier sera toujours disponible dans Mon dossier, mais vous ne recevrez pas de notification par courriel à ce sujet.

Mon dossier d'entreprise :

Avis par courriel de l'ARC – Entreprises - Canada.ca



Courrier de l'Agence que vous recevrez par voie électronique

Voici quelques exemples de courrier que vous pouvez recevoir en ligne :

- les avis de cotisation;
- les avis de nouvelle cotisation;
- le formulaire PD7A, Relevé de compte de retenues à la source courantes;
- la plupart des relevés et des lettres.

L'Agence ajoute chaque année d'autres éléments à son service d'avis par courriel. Toutefois, elle continuera de vous poster du courrier qu'elle ne peut pas vous envoyer par voie électronique.

e. Relevés de monnaie fonctionnelle

Un membre a indiqué que les relevés de compte en monnaie fonctionnelle (p. ex., en dollars américains) ne sont pas disponibles en ligne. Il est nécessaire d'envoyer une demande par télécopieur à l'Agence pour recevoir un relevé de compte en monnaie fonctionnelle. **Est-il prévu de permettre aux contribuables ou à leurs représentants d'obtenir à l'avenir des relevés de compte en ligne libellée dans une monnaie fonctionnelle?**

Réponse :

Pour les comptes qui déclarent en monnaie fonctionnelle, il y a des restrictions quant à ce qui est disponible en ligne. Cela est dû aux taux utilisés lors de la conversion entre les devises et l'exigence de calculer manuellement les intérêts de conversion et/ou les bases de versements. En raison de la complexité du traitement des comptes déclarant en monnaie fonctionnelle, il n'existe aucun plan de modification du portail MDE pour cette situation spécifique à ce moment. Cependant, les comptes en monnaie fonctionnelle ont accès à l'application de demandes de renseignements « Demander un formulaire de relevé personnalisé », où ils peuvent faire une demande de relevé qui sera préparé manuellement et envoyé au client.

20. Obtenir un numéro d'entreprise

Un membre nous a indiqué que les clients des collectivités rurales ont de la difficulté à présenter une demande pour un nouveau numéro d'entreprise lorsque le code postal est rattaché à une boîte postale et non à une adresse physique.

Il est également possible qu'un contribuable demande un numéro d'entreprise en utilisant un code postal qui n'est pas encore reconnu par l'Agence (p. ex., un nouveau lotissement).

Que doivent faire les contribuables dans ces situations pour obtenir un numéro d'entreprise?

Réponse :

L'ARC exige une adresse physique et postale lors de l'inscription du numéro d'entreprise. L'adresse physique est l'adresse de l'entreprise ou du siège social. Cette adresse doit être celle où se déroulent les activités quotidiennes. Elle doit représenter l'emplacement physique de l'entreprise. L'ARC n'accepte pas les numéros de route rurale (RR) ou les boîtes postales (PO) comme adresse d'entreprise. Si une adresse municipale n'est pas disponible, la description légale de l'emplacement de l'entreprise peut être utilisée. Par exemple, Lot 1, Concession 2. Dans les situations où un nouveau code postal n'est pas encore reconnu comme valide dans le système NE lors de l'enregistrement d'un numéro d'entreprise, les renseignements sont envoyés à un autre secteur de l'ARC qui peut valider le nouveau code postal et l'ajouter à la base de données de l'ARC.

21. Pénalités automatisées lorsqu'une date d'échéance prolongée s'applique

Récemment, nous avons vu plusieurs cas de pénalités automatisées pour lesquelles une date d'échéance prolongée a été appliquée en raison d'un jour férié (p. ex., la date limite de 2024 pour les fiducies dont la date de fin d'exercice est le 31 décembre 2023, la date limite du 30 septembre reportée en raison de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation; les dates limites tombent le dimanche 30 juin 2024 et sont prolongées jusqu'au mardi 2 juillet).

L'Agence a-t-elle pris des mesures pour s'assurer que les cotisations de pénalités automatisées tiennent compte des prolongations lorsque les dates d'échéances tombent la fin de semaine ou un jour férié?

Réponse :

L'ARC s'assure que la détermination des dates d'échéance tient compte des fins de semaine et des jours fériés. Pour les déclarations de revenus des sociétés et les déclarations de la taxe sur les logements sous-utilisés qui sont dues une fin de semaine ou un jour férié, la date limite est automatiquement prolongée au jour ouvrable suivant. Par exemple, une société dont l'année d'imposition se termine le 31 mars devra produire sa déclaration de revenus des sociétés le 30 septembre, soit la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Pour 2024, la date limite a été prolongée au jour ouvrable suivant, soit le mardi 1er octobre. Si la déclaration était produite avant le 1er octobre, elle était considérée comme ayant été produite à temps.

Les mêmes règles s'appliquent aux sanctions imposées pour les déclarations spécialisées des entreprises, T2, UHT, TPS et OL (Autres prélèvements).

Pour les déclarations T1 et T3, des processus sont en place pour veiller à ce que les fins de semaine et les jours fériés reconnus soient pris en compte dans le calcul des pénalités.

22. Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)

L'Agence est passée au Système national de la charge de travail il y a quelques années. Ce changement a été effectué pour diverses raisons, y compris une meilleure correspondance entre les examinateurs techniques et le personnel de la vérification des demandes afin d'améliorer le processus d'examen des demandes.

a. **Quelles mesures l'Agence prend-elle pour aborder et remédier aux incohérences régionales dans l'administration du programme de la RS&DE?**

Réponse :

La Direction des encouragements fiscaux aux entreprises, relevant de la Direction générale des programmes d'observation au sein de l'ARC, a mis en place plusieurs initiatives pour surveiller, identifier et corriger les écarts dans le programme de la RS&DE. L'élément fondamental a été l'établissement de processus nationaux normalisés,

y compris de la formation, pour permettre une application uniforme des mesures législatives. Ces processus normalisés ont été élaborés dans l'optique de permettre la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux particularités de chaque demande.

Un programme d'assurance de la qualité robuste, qui comprend une surveillance régulière des dossiers à l'échelle nationale, appuie la prestation du programme national en vérifiant l'application uniforme des procédures à toutes les étapes de l'examen des dossiers et de l'application des politiques. Ce programme corrige également les problèmes soulevés lors de séances d'information avec le personnel de la RS&DE. Enfin, des discussions régulières ont lieu pour discuter des possibilités d'amélioration de l'uniformité et pour mettre en œuvre les meilleures pratiques. Cela soutient l'amélioration continue du programme de la RS&DE.

b. **Comment l'Agence assure-t-elle la continuité des demandes complexes et de montants importants?**

Réponse :

Les demandes de montants importants ne sont présentement pas attribuées via le Système national de la charge de travail et continuent d'être attribuées aux examinateurs provenant de la même région que le demandeur. Cela permet de maintenir la continuité pour ces dossiers, et de maximiser les connaissances et l'expertise nécessaires à l'examen et au traitement de ces demandes. Lorsqu'un changement d'examinateur est nécessaire, un transfert de connaissances est effectué et le nouvel examinateur reçoit les renseignements historiques sur le demandeur, ce qui assure la continuité.

c. **Quels sont les droits des demandeurs s'ils préfèrent un examen sur place?**

Réponse :

Si un demandeur estime qu'une visite sur place est nécessaire pour un examen, il est invité à communiquer ses raisons avec l'ARC. Ces facteurs seront pris en compte par l'ARC lorsqu'elle décidera de procéder, ou non, à un examen sur place. Cependant, il appartient à l'ARC de décider si un examen sur place doit être effectué ou non. Ce pouvoir discrétionnaire est fondé sur un certain nombre de facteurs, l'un d'eux étant la disponibilité d'examinateurs à une distance raisonnable de l'emplacement du demandeur, afin de minimiser les frais de déplacement associés. Toutes les demandes de visite sur place sont examinées au cas par cas.