

## Annexe A - Question 16(b)

- b) Il semble y avoir des incohérences dans la façon dont l'Agence communique avec les contribuables, et au moment où elle le fait, dans les différents programmes et régions, ce qui entraîne de la confusion chez les contribuables et les conseillers. (VOIR ANNEXE A)

L'Agence peut-elle fournir ses politiques et ses processus concernant la communication avec le contribuable pour les programmes suivants?

- Rapprochement
- Précotisation T1
- Postcotisation T1
- Postcotisation T2
- Programme de cotisations spéciales
- Vérification
- Oppositions et appels

### Oppositions (Appels)

1. Processus de communication initiale : Les demandes sont-elles acheminées au contribuable, à son représentant ou aux deux? La communication avec le contribuable indique-t-elle de façon claire et évidente si la communication a été copiée au représentant?

*Le premier choix de contact initial est toujours par téléphone et généralement le représentant est contacté en premier. Si l'opposition est complexe ou si l'agent d'opposition n'est pas en mesure de contacter l'opposant, une lettre de contact initiale peut également être envoyée. Habituellement, le contact initial est envoyé au contribuable avec une copie (CC) au représentant.*

2. Processus lorsque les renseignements initiaux ne sont pas entièrement uniformes : L'Agence communique-t-elle avec le contribuable ou son représentant (même processus que ci-dessus) au sujet de soutien supplémentaire requis, des redressements proposés, ou simplement d'une nouvelle cotisation?

*Lorsque les renseignements initiaux ne concordent pas, l'agent informe la personne contact pendant l'appel initial. Si des renseignements supplémentaires sont requis ou des rajustements proposés doivent être communiqués, une lettre est généralement envoyée au contribuable et une copie est envoyée au représentant ou peut-être au représentant avec copie conforme au contribuable.*

3. Processus où le soutien est suffisant : Le contribuable ou le représentant est-il toujours informé de la conclusion de l'Agence? Le contribuable et son représentant devraient-ils présumer qu'aucune nouvelle signifie que l'Agence a accepté le soutien fourni?

*Un contribuable ne doit pas présumer que « aucune nouvelle » signifie que l'ARC a accepté le les documents de support. Un contact sera établi, même si nous sommes d'accord avec vous en totalité. La procédure de traitement des oppositions consiste à aviser le contribuable et/ou son représentant par lettre de la décision de l'opposition.*

## Litigation

1. Processus de communication initiale : Les demandes sont-elles acheminées au contribuable, à son représentant ou aux deux? La communication avec le contribuable indique-t-elle de façon claire et évidente si la communication a été copiée au représentant?

*Une fois que les avocats du ministère de la Justice (MJ) ont été affectés à une affaire, ils émettront une lettre les informant de la conduite de l'affaire devant le tribunal. Ce premier contact est envoyé à l'adresse de signification ou à l'adresse électronique du représentant indiquée dans l'avis d'appel.*

2. Processus lorsque les renseignements initiaux ne sont pas entièrement uniformes : L'Agence communique-t-elle avec le contribuable ou son représentant (même processus que ci-dessus) au sujet de soutien supplémentaire requis, des redressements proposés, ou simplement d'une nouvelle cotisation?

*L'ARC ou le MJ communiquera avec le représentant de l'appelant à divers moments au cours du processus de contentieux. La nature de ces communications peut servir à amorcer des discussions sur le règlement, à clarifier les détails de l'appel, à régler des questions de procédure ou à fournir les renseignements demandés par le représentant.*

3. Processus où le soutien est suffisant : Le contribuable ou le représentant est-il toujours informé de la conclusion de l'Agence? Le contribuable et son représentant devraient-ils présumer qu'aucune nouvelle signifie que l'Agence a accepté le soutien fourni?

*L'issue d'une affaire sera toujours documentée par le tribunal sous la forme d'un avis, d'une ordonnance ou d'un jugement envoyé aux parties concernées. En outre, une telle conclusion nécessiterait l'intervention de l'appelant ou de son représentant.*

## Précotisation/Poscotisation T1 et Programme de cotisations spéciales (ICD)

*Bien qu'il puisse y avoir des exceptions à chaque programme de l'ARC, voici les lignes directrices générales auxquelles adhère notre programme de pré-cotisation T1, notre programme de post-cotisation T1 et notre programme de cotisation spéciale.*

- *L'ARC enverra des communications initiales au contribuable ou au déclarant électronique/représentant autorisé en fonction des informations fournies au moment de la production.*

- L'ARC n'enverra pas de lettre aux deux parties.
- Lorsqu'un ajustement est demandé, la communication sera envoyée au demandeur de l'ajustement.
  - À condition qu'il soit le représentant autorisé du compte s'il n'est pas le contribuable.
- Le programme de cotisation spéciale communiquera avec le contribuable à moins qu'il n'y ait une procuration dans le dossier.
- Les demandes de pièces justificatives supplémentaires seront adressées au destinataire de la lettre de contact initiale/communication.
- Une lettre finale sera envoyée au contribuable ou à son représentant autorisé selon la situation. Si la déclaration est rajustée, le contribuable en sera informé.

*Exemple d'exception : L'ARC peut envoyer une copie de la lettre, accompagnée d'une lettre d'accompagnement explicative, à un contribuable, lorsqu'une communication est transmise au représentant autorisé lors d'un examen approfondi.*

## Postcotisation T2

1. Processus de communication initiale : Les demandes sont-elles acheminées au contribuable, à son représentant ou aux deux? La communication avec le contribuable indique-t-elle de façon claire et évidente si la communication a été copiée au représentant?

*Lors de l'examen du Programme de revue de cotisation des sociétés (PRCS) pour la post cotisation de déclaration T2, une lettre de contact initial est envoyée par courrier à l'adresse postale retrouvée au dossier. Si la société est enregistrée à recevoir des avis via MDE, un avis via courriel sera envoyé à chaque courriel indiqué dans le dossier qu'une nouvelle correspondance a été reçu.*

2. Processus lorsque les renseignements initiaux ne sont pas entièrement uniformes : L'Agence communique-t-elle avec le contribuable ou son représentant (même processus que ci-dessus) au sujet de soutien supplémentaire requis, des redressements proposés, ou simplement d'une nouvelle cotisation?

*Lorsqu'un contact supplémentaire est requis pour un examen de post cotisation, l'agent du PRCS communique avec le déclarant de l'information après avoir vérifié s'il est un représentant autorisé ou le propriétaire pour demander des clarifications ou des informations supplémentaires.*

3. Processus où le soutien est suffisant : Le contribuable ou le représentant est-il toujours informé de la conclusion de l'Agence? Le contribuable et son représentant devraient-ils présumer qu'aucune nouvelle signifie que l'Agence a accepté le soutien fourni?

*Le contribuable et/ou le représentant sera toujours informé de la décision suite à l'examen de la post cotisation de déclaration T2. Si les documents qui supporte la demande sont suffisants et il n'y a pas de changement à la déclaration T2, une lettre sera envoyée. Si un redressement est fait à la déclaration T2 suite à l'examen de post cotisation de déclaration T2, un avis de cotisation sera envoyé.*

## Vérification (SMED/CPB)

1. Processus de communication initiale : Les demandes sont-elles acheminées au contribuable, à son représentant ou aux deux? La communication avec le contribuable indique-t-elle de façon claire et évidente si la communication a été copiée au représentant?

*Toutes les demandes de vérification commencent par être envoyées directement au contribuable seulement. À une date ultérieure, normalement au cours de l'entrevue initiale, le vérificateur confirme auprès du contribuable si des copies de la correspondance doivent également être envoyées à un représentant. Une fois que le vérificateur confirme auprès du contribuable que la correspondance doit également être envoyée à un représentant, le vérificateur indique qu'un double a été envoyé au représentant par copie conforme au bas de toute correspondance future.*

2. Processus lorsque les renseignements initiaux ne sont pas entièrement uniformes : L'Agence communique-t-elle avec le contribuable ou son représentant (même processus que ci-dessus) au sujet de soutien supplémentaire requis, des redressements proposés, ou simplement d'une nouvelle cotisation?

*L'Agence s'engage à ce que les vérificateurs communiquent avec les contribuables ou leur représentant dans les 30 jours suivant la réception des renseignements demandés et qu'ils informent le contribuable ou son représentant des prochaines étapes de la vérification.*

*L'Agence s'attend à ce que les contribuables ou leurs représentants soient en mesure de répondre de façon satisfaisante à la majorité des demandes initiales avant la date limite de demande initiale. Si le contribuable ou le représentant ne répond pas de façon satisfaisante à la demande initiale avant la date limite ou qu'il demande un délai supplémentaire, une demande de suivi doit être envoyée avec une date limite révisée.*

*Selon la taille et la nature de l'entreprise du contribuable faisant l'objet de la vérification, la complexité des dossiers et les redressements proposés, le vérificateur peut discuter des redressements possibles avec le contribuable ou son représentant.*

*Si l'approbation est obtenue sur tous les points discutés, le vérificateur envoie une lettre finale au contribuable ou à son représentant pour confirmer les redressements convenus.*

3. Processus où le soutien est suffisant : Le contribuable ou le représentant est-il toujours informé de la conclusion de l'Agence? Le contribuable et son représentant devraient-ils présumer qu'aucune nouvelle signifie que l'Agence a accepté le soutien fourni?

*Le vérificateur envoie une lettre de proposition décrivant les redressements possibles au contribuable ou à son représentant dès que possible après avoir terminé les procédures de vérification. Dans le cas d'une vérification sans changement, une lettre indiquant qu'il n'y a aucun changement est envoyée.*

*Le vérificateur organise une entrevue finale avec le contribuable (dans la mesure du possible) pour fournir une explication détaillée de tous les redressements et pour discuter des observations et des soumissions que le contribuable et son représentant peuvent avoir.*

*Le vérificateur prépare également une lettre finale à l'intention du contribuable ou de son représentant qui décrit la position de l'Agence et les raisons des redressements afin de s'assurer que le contribuable comprend les redressements.*