



[Canada.ca](#) › [Impôts](#) › [Impôt sur le revenu](#) › [Impôt sur le revenu des particuliers](#)

› [Comptoirs d'impôts gratuits](#) › [Devenez bénévole à un comptoir d'impôts gratuit](#)

› [Guide d'apprentissage du PCBMI](#)

› [Rappel des bonnes pratiques lors de la préparation des déclarations](#)

## Procédures de préparation de déclarations de revenus

- [Confirmer l'identité du particulier](#)
- [Obtenir l'autorisation et les renseignements du particulier](#)
- [Commencer la préparation des déclarations](#)
- [Obtenir l'autorisation pour transmettre les déclarations par Internet](#)
- [Retourner et effacer les renseignements](#)
- [Que se passe-t-il après?](#)

## Confirmer l'identité du particulier

### Sur cette page

- [Examen de l'admissibilité](#)

- Confirmation de l'identité du particulier en personne
  - Confirmation de l'identité du particulier de manière virtuelle
- 

 Version PDF

## Examen de l'admissibilité

Tous les particuliers doivent faire l'objet d'un examen afin de s'assurer qu'ils répondent aux critères d'admissibilité du PCBMI avant qu'un bénévole commence à préparer leurs déclarations de revenus. Selon votre rôle ou votre organisation, vous pourriez être responsable d'effectuer la vérification de l'admissibilité des renseignements d'un particulier. Consultez les Critères d'admissibilité sous la section Présentation des comptoirs d'impôts gratuits.

### Déclarer simplement par téléphone

Ce service de l'ARC offre la possibilité aux particuliers admissibles de soumettre leur déclaration de revenus en répondant à une série de courtes questions au moyen d'un service téléphonique automatisé. Seuls les particuliers qui reçoivent une lettre d'invitation de l'ARC peuvent participer. Si au cours du processus de l'examen préalable un particulier confirme avoir reçu une lettre d'invitation pour Produire ma déclaration, vous devez vérifier s'il a communiqué avec l'ARC.

- Si le particulier a communiqué avec l'ARC pour utiliser Déclarer simplement par téléphone, sa déclaration de revenus a déjà été soumise et aucune autre mesure n'est requise.
- Si le particulier n'a pas encore communiqué avec l'ARC, vous devriez lui demander s'il souhaite utiliser Déclarer simplement par téléphone et lui offrir de l'aide avec l'appel.

Pour en savoir plus sur ce service automatisé, consultez [le service automatisé Déclarer simplement par téléphone](#) (anciennement Produire ma déclaration).

## Confirmation de l'identité du particulier en personne

Le particulier doit fournir une preuve d'identité avant que vous commenciez à préparer sa déclaration de revenus.

- La preuve d'identité doit :
  - être valide;
  - être émise par le gouvernement;
  - inclure une photo.
- Voici des exemples de preuves d'identité valides :
  - pièce d'identité avec photo ou permis de conduire provincial ou territorial (ou l'équivalent à l'étranger);
  - passeport canadien ou étranger;
  - certificat de statut d'Indien et carte d'identité;
  - carte d'identité militaire ou d'employé du gouvernement.

## Confirmation de l'identité du particulier de manière virtuelle

Utilisez l'une des options suivantes pour confirmer l'identité d'un particulier dans le cadre d'un comptoir virtuel :

- L'organisme peut vous informer que l'identité d'un particulier est déjà confirmée, auquel cas vous n'avez pas besoin d'exécuter d'autres mesures d'authentification.



- Vous connaissez peut-être déjà le particulier personnellement et pouvez confirmer son identité. Si c'est le cas, vous n'avez pas besoin d'exécuter d'autres mesures d'authentification.



- Vous pouvez confirmer visuellement l'identification du particulier sur la caméra à l'aide d'une application de vidéoconférence. Demandez au particulier d'afficher sa carte d'identité avec photo à la caméra Web aux fins de vérification.



- Vous pouvez utiliser le service Préremplir ma déclaration pour confirmer l'identité du particulier, une fois que ses renseignements sont téléchargés dans le logiciel de préparation de déclarations de revenus.

▼ En savoir plus

Par exemple, sans divulguer de renseignements, vous pouvez demander au particulier de confirmer le nom de son employeur, sa source de revenus ou le montant indiqué dans une case précise sur l'un de ses feuillets.

Pour en savoir plus sur l'utilisation du service Préremplir ma déclaration, consultez les pages [Avant de commencer à utiliser Préremplir ma déclaration](#) et [Comment utiliser Préremplir ma déclaration](#).



- Si vous ne pouvez pas utiliser l'une ou l'autre des options précédentes, vous pouvez communiquer avec l'ARC par courriel et lui demander de confirmer l'identité du particulier par téléphone.

▼ En savoir plus

Envoyez le courriel à [VIRTUALG@cra-arc.gc.ca](mailto:VIRTUALG@cra-arc.gc.ca) en inscrivant « Authentification du contribuable » sur la ligne d'objet et incluez les renseignements suivants dans le corps du courriel :

- la date et l'heure, y compris le fuseau horaire, où le bénévole a parlé au particulier;
- le nom complet du bénévole, la province et, s'il y a lieu, les trois premiers chiffres de son numéro de la TED;
- le nom du particulier, ses coordonnées et sa langue de correspondance;
- la date et l'heure demandées de rappel.

Vous pouvez inclure le nom d'un maximum de cinq personnes dans chaque courriel envoyé à l'ARC.



**Remarque importante**

L'ARC fera tout son possible pour appeler la personne à la date et à l'heure demandées. Toutefois, ce n'est pas toujours possible.

Informez le particulier de ce qui suit :

- Il doit s'attendre à recevoir un appel dans un délai de deux (2) jours ouvrables ou à la date et à l'heure demandées.
- Il doit s'attendre à ce que l'agent de l'ARC confirme la date établie par le particulier et le bénévole (cela permettra de s'assurer que le particulier ne fait pas affaire avec un fraudeur).

- Il doit être prêt à répondre aux questions de l'employé de l'ARC afin de confirmer son identité en ayant à sa disposition des renseignements comme les déclarations de revenus des années précédentes, les feuillets T4, etc.

L'ARC vous informera, vous, le bénévole, par courriel du résultat de l'appel. Si l'identité du particulier est confirmée, vous pouvez communiquer avec lui et procéder à la préparation de sa déclaration de revenus. Si ce n'est pas le cas, suivez les directives fournies dans le courriel.

Si vous aidez le représentant légal du particulier, il est important de valider son identité et de vous assurer qu'il présente une preuve de la procuration pour le particulier pour lequel vous préparez une déclaration de revenus (cela comprend un époux ou un conjoint de fait qui n'est pas présent). Si le particulier n'a pas les documents juridiques à sa disposition, vous pouvez suivre les étapes ci-dessous:

1. appeler la ligne d'aide réservée aux bénévoles;
2. demander au particulier de parler à l'agent des services téléphoniques de l'ARC pour répondre aux questions de confidentialité;
3. confirmer si l'autorisation figure dans le dossier de l'ARC.

Obtenir l'autorisation et les renseignements du particulier →

**Date de modification :**

2024-03-20