

RAPPORT ANNUEL

**BUREAU DE LA PROTECTION  
DES DROITS DE LA CLIENTÈLE**

2021-2022

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

Le respect de vos droits : notre priorité !





La présidente-directrice générale

PAR COURRIEL

Québec, le 14 septembre 2022

Monsieur Eric Girard  
Ministre des Finances  
390, boulevard Charest Est, 8<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1K 3H4

**Objet : Transmission du *Rapport annuel 2021-2022 du Bureau de la protection des droits de la clientèle***

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel 2021-2022 du Bureau de la protection des droits de la clientèle* de Revenu Québec. Ce rapport présente, en toute transparence et en toute objectivité, le portrait global des demandes d'intervention et des plaintes qui lui ont été adressées et qui ont été traitées au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Depuis mon entrée en fonction, je constate que le rôle qu'occupe le Bureau de la protection des droits de la clientèle est essentiel pour notre organisation. Ce bureau offre une tribune neutre et impartiale pour accompagner notre clientèle dans le respect de ses droits et la résolution de ses différends. Son indépendance lui permet également de porter un regard critique sur certaines de nos décisions ou de nos façons de faire, ce qui permet à l'organisation de s'améliorer en continu.

Les résultats présentés dans ce rapport le démontrent : Revenu Québec est à l'écoute de sa clientèle et a le souhait de lui offrir des services toujours plus simples, plus sécuritaires et plus efficaces. C'est d'ailleurs l'objectif qui est poursuivi par notre vision de modernisation 2022-2027 dans laquelle nous nous sommes engagés. En effet, dans une organisation telle que Revenu Québec, qui se démarque par la créativité, l'innovation et l'agilité de son personnel, cette volonté de se renouveler pour adapter ses services aux besoins réels des citoyens et des entreprises est bien présente.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente-directrice générale,

Christyne Tremblay

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

**NOTE**

Dans un souci d'inclusion, nous avons privilégié l'emploi d'un vocabulaire épicène.

© Revenu Québec, 2022

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

# TABLE DES MATIÈRES

	Faits saillants . . . . .	6
	Message de la directrice principale . . . . .	9
	Message du directeur . . . . .	11
<b>Partie 1</b>	<b>À propos du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>13</b>
	Le Bureau de la protection des droits de la clientèle en bref . . . . .	14
	Engagements . . . . .	15
	Clientèles de Revenu Québec . . . . .	16
	Champs d'intervention . . . . .	17
	Équipe . . . . .	18
	Activités et rayonnement . . . . .	19
<b>Partie 2</b>	<b>Observations générales du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>21</b>
	Demandes d'intervention et plaintes reçues . . . . .	22
	Demandes d'intervention et plaintes réglées . . . . .	26
<b>Partie 3</b>	<b>Résultats des interventions du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>31</b>
	Résultats de quelques interventions . . . . .	35
	Témoignages . . . . .	37
<b>Partie 4</b>	<b>Amélioration de la qualité des services</b>	<b>39</b>
	Meilleure diffusion de l'information . . . . .	40
	Détermination de la résidence fiscale . . . . .	40
	Harmonisation du traitement des demandes d'annulation ou de renonciation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais . . . . .	41
<b>Conclusion</b>		<b>42</b>



# FAITS SAILLANTS

## Le Bureau de la protection des droits de la clientèle peut vous aider !

**Le bureau** reçoit les demandes d'intervention de la clientèle insatisfaite d'une décision de Revenu Québec ou d'un service qu'il offre ou qu'il a rendu, ou de celle estimant que l'un de ses droits n'a pas été respecté.

Il offre un mécanisme de résolution de conflits **simple, accessible et sans frais**.

Le bureau a été sollicité à plus de **7 574** reprises.

**1 353** dossiers d'intervention  
ont été ouverts au cours de l'exercice 2021-2022.

**85,4 %** des demandes d'intervention  
ont reçu une réponse en moins de 35 jours.

Le délai moyen de réponse est de **43,6** jours.

Dans **40,4 %** des dossiers traités,  
la décision initialement prise a été modifiée  
de façon partielle ou totale en faveur de la personne  
qui a fait une demande d'intervention ou une plainte.



*Je profite de l'occasion pour remercier sincèrement la clientèle de nous faire confiance. Je considère que c'est un privilège quand celle-ci nous choisit pour l'accompagner dans la résolution de son différend avec Revenu Québec.*

**Nathalie Therrien**

Directrice principale de la protection des droits

**Le respect de vos droits : notre priorité !**





# MESSAGE DE LA DIRECTRICE PRINCIPALE

## Direction principale de la protection des droits

**C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2021-2022 du Bureau de la protection des droits de la clientèle. Ce rapport expose les principales observations du bureau quant au nombre et à la nature des demandes qui lui ont été adressées au cours de la dernière année. Il illustre en outre le résultat des interventions d'une équipe multidisciplinaire exceptionnelle qui déploie tous les efforts pour s'assurer non seulement du respect des droits de la clientèle, mais aussi de l'obtention d'un résultat juste.**

Depuis la création du bureau, mon objectif est d'offrir un service à la hauteur des besoins et des attentes de notre clientèle. C'est pourquoi nous poursuivons nos efforts pour améliorer davantage nos façons de faire afin d'agir avec la plus grande indépendance et d'augmenter l'influence de nos analyses et de nos recommandations. Il est primordial pour moi que chaque demande d'intervention et que chaque plainte qui nous est adressée fasse l'objet d'une analyse rigoureuse, approfondie et impartiale.

Je suis fière de constater que le bureau peut vraiment aider les personnes aux prises avec des difficultés liées à leur dossier. En effet, l'intervention du bureau a entraîné, dans plus de 40 % des dossiers traités, une modification totale ou partielle de la décision qui avait été initialement prise, et ce, en faveur de la personne qui nous a adressé la demande d'intervention ou la plainte.

Je profite d'ailleurs de l'occasion pour remercier sincèrement la clientèle de nous faire confiance. Je considère que c'est un privilège quand celle-ci nous choisit pour l'accompagner dans la résolution de son différend avec Revenu Québec.

En terminant, je remercie les conseillères et les conseillers du bureau pour leur engagement et leur implication au quotidien. Leur dévouement et leur professionnalisme se concrétisent par des interventions adaptées aux différentes situations et visent à offrir une prestation de qualité à la clientèle de Revenu Québec.



**Nathalie Therrien**

Québec, septembre 2022





# MESSAGE DU DIRECTEUR

## Bureau de la protection des droits de la clientèle

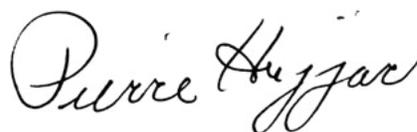
**C'est avec plaisir que je m'adresse à vous à titre de nouveau directeur du Bureau de la protection des droits de la clientèle. Notez que je suis à l'emploi de Revenu Québec depuis 36 ans et que j'ai consacré les 24 dernières années au règlement des plaintes.**

J'ai toujours eu à cœur de servir la clientèle avec rigueur et détermination en vue de lui assurer le respect de ses droits et la qualité des services à laquelle elle peut légitimement s'attendre. Je compte poursuivre mon implication en ce sens et aider les conseillères et conseillers rattachés au bureau à satisfaire les attentes et les besoins de celles et ceux qui font appel à nous.

Les personnes qui s'adressent à ce bureau bénéficient d'une écoute attentive et d'un accompagnement personnalisé empreint d'empathie et de bienveillance. Les interventions du bureau auprès des unités de Revenu Québec permettent de bien faire entendre les préoccupations de la clientèle, de faire valoir ses droits et d'entamer un dialogue constructif pour la recherche de solutions justes, viables et équitables.

Tout en préservant son impartialité, sa neutralité et son indépendance, le Bureau de la protection des droits de la clientèle collabore avec différents partenaires au sein de Revenu Québec pour mener ses interventions. Je profite de l'occasion pour les remercier de l'ouverture et du respect dont ils font preuve et de leur souci d'offrir un service de qualité. Cette collaboration est indispensable : elle permet d'améliorer continuellement les services de Revenu Québec, de corriger des situations indésirables et de prévenir leur récurrence.

En terminant, je ne peux passer sous silence la contribution exceptionnelle des membres du personnel du Bureau de la protection des droits de la clientèle. Ils ont tous à cœur l'excellence du service et ils s'appuient tous sur la notion du juste dans le cadre de leurs démarches. Par leur rigueur, leur professionnalisme, leur diligence et leur dévouement, ils contribuent au maintien ou au rétablissement du lien de confiance entre la clientèle et Revenu Québec.

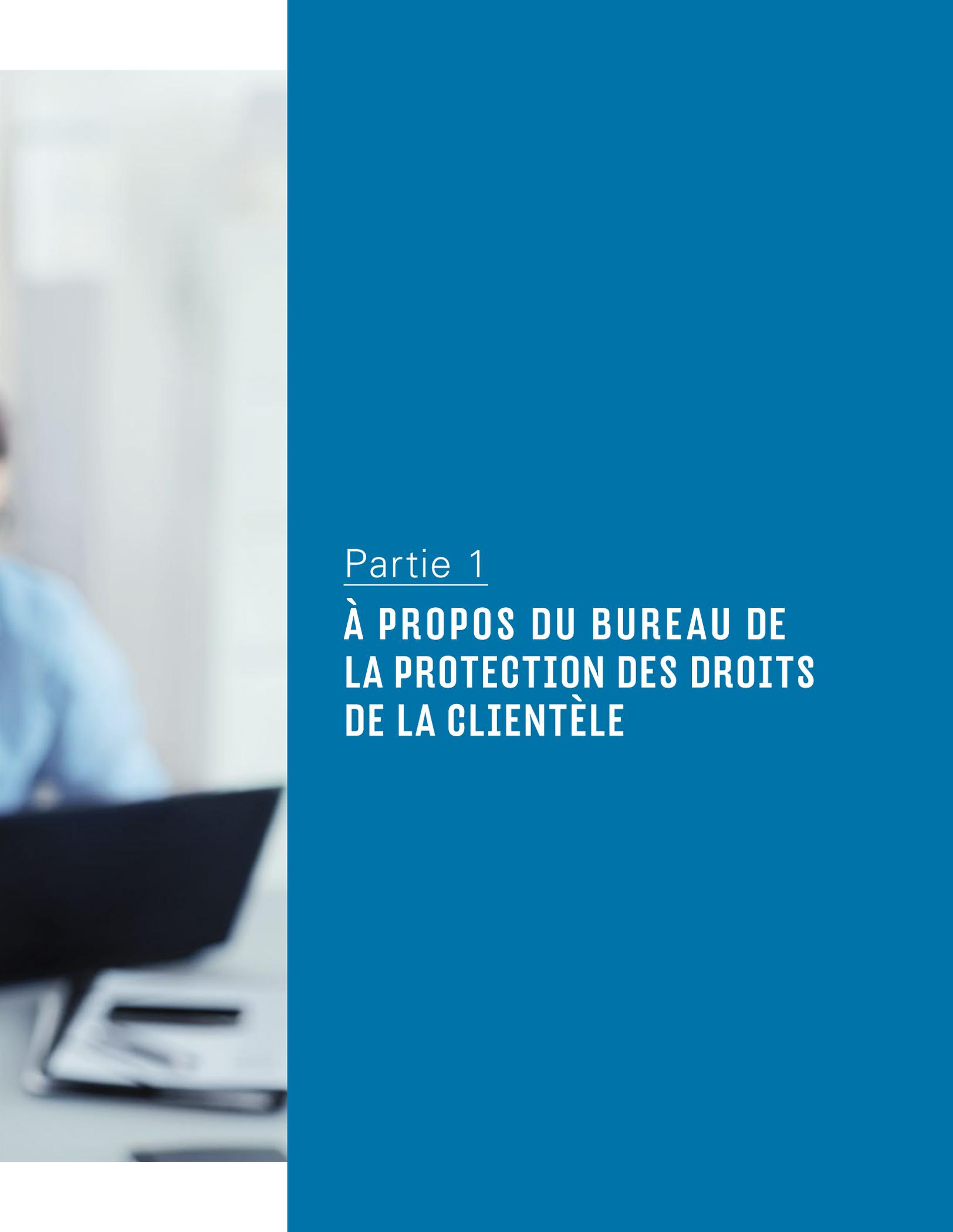


**Pierre Hajjar**

Québec, septembre 2022







Partie 1

# À PROPOS DU BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE

# Le Bureau de la protection **DES DROITS DE LA CLIENTÈLE EN BREF**

- Le **bureau** est une instance **neutre** et **indépendante** des unités opérationnelles de Revenu Québec qui sont en contact avec la clientèle.
- Il occupe une **place stratégique** au sein de l'organisation.
- Il offre un mécanisme de **résolution de conflits** simple, rapide et **gratuit**.
- Ses services s'inscrivent parmi l'éventail des **modes alternatifs de règlement de dossiers**.
- Son équipe possède une longue expérience dans le traitement des insatisfactions et des plaintes, et se **spécialise dans les domaines d'activité de Revenu Québec**.
- Il a à son actif **le crédit** de **plusieurs améliorations** qui ont bénéficié aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises.

**En confiant la mission de veiller au respect des droits de la clientèle au bureau, Revenu Québec souhaite garantir à celle-ci qu'une unité neutre et indépendante pourrait intervenir entre les parties impliquées pour faciliter le règlement des différends et traiter les plaintes qui lui sont adressées.**



# ENGAGEMENTS

**Le bureau** s'engage à offrir des services axés sur les orientations suivantes.

## L'ACCESSIBILITÉ

Il s'engage à vous offrir un service simple et sans frais, exempt de formalités compliquées.

## L'ÉCOUTE

Il s'engage à prêter toute son attention à votre demande, en toute neutralité, afin de bien comprendre l'objectif de votre démarche.

## LE RESPECT DES DROITS

Il s'engage à analyser tous les aspects de votre demande de façon neutre et objective, dans le respect de vos droits. Il s'engage également à faire, lorsque cela s'avère nécessaire, les recommandations appropriées, notamment afin qu'une décision soit reconsidérée, qu'une erreur soit corrigée ou qu'un conflit soit résolu.

## L'INFORMATION

Il s'engage à vous fournir de l'information tout au long du traitement de votre demande d'intervention. Il s'assure également que les motifs de la décision rendue vous sont bien expliqués.

## L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Il s'engage à proposer que des améliorations soient apportées à des services ou à des façons de faire, en vue de prévenir la récurrence de problèmes de même nature et de mieux servir la clientèle.



# CLIENTÈLES DE REVENU QUÉBEC

Les services offerts par **le bureau** s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec et à leur représentante ou représentant<sup>1</sup>.

**6 757 118**  
particuliers

**616 159**  
sociétés

**782 533**  
mandataires  
(taxes et retenues à la source)

**288 422**  
créanciers et créancières ainsi que  
débiteurs et débitrices alimentaires

**682 732**  
particuliers en affaires

**380 869**  
bénéficiaires de la prime au travail

**531 734**  
bénéficiaires du crédit d'impôt  
pour frais de garde d'enfants

**393 832**  
ménages bénéficiaires du  
crédit d'impôt pour maintien  
à domicile des aînés

**76 179**  
bénéficiaires du programme  
Allocation-logement

**402 330**  
propriétaires de biens non réclamés  
ou ayants droit ainsi que détentrices  
et détenteurs de produits financiers  
non réclamés

**2 921 597**  
ménages bénéficiaires  
du crédit d'impôt pour solidarité

# CHAMPS D'INTERVENTION

Le **bureau** reçoit les demandes d'intervention et les plaintes que la clientèle insatisfaite transmet en utilisant les moyens mis à sa disposition.

Lorsqu'il est saisi d'une demande d'intervention ou d'une plainte, **le bureau** choisit les moyens qui seront utilisés pour analyser la situation qui lui est soumise. En fonction de la nature, de la gravité et du stade d'évolution de la situation, **le bureau** peut notamment adopter le mode de résolution des différends qu'il considère comme le plus approprié à la situation, dont la facilitation du dialogue et la médiation. **Le bureau** peut également procéder à une enquête systémique lorsqu'il le considère comme nécessaire. Peu importe la démarche utilisée, les situations sont traitées avec la même importance.

**Le bureau peut intervenir** à l'égard de toute demande d'intervention ou de toute plainte relative

- à une décision, à un dossier ou à un service offert ou rendu par Revenu Québec;
- à l'application d'une loi ou d'un règlement par Revenu Québec, ou à celle d'une procédure ou d'une pratique de Revenu Québec;
- à un manquement ou à une irrégularité présumés dans le traitement d'un dossier;
- à un malentendu avec Revenu Québec;
- à la qualité des services offerts ou rendus par Revenu Québec.

**Le bureau** redirigera la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte vers d'autres services aptes à la traiter, le cas échéant, et **n'interviendra pas** si la personne vise par celle-ci

- à obtenir de l'information générale ou particulière concernant son dossier;
- à obtenir de l'assistance pour utiliser les services en ligne ou naviguer dans le site Internet de Revenu Québec;
- à présenter une demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais;
- à présenter une demande de révision administrative;
- à présenter une demande d'interprétation juridique;
- à déposer une plainte relative à la gestion contractuelle en lien avec l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics;
- à présenter un avis d'opposition;
- à faire appel;
- à faire une dénonciation;
- à déposer une mise en demeure ou à entamer des poursuites judiciaires;
- à discuter d'un dossier d'enquête;
- à discuter ou à contester une procédure judiciaire.

Par ailleurs, le **bureau** ne peut pas intervenir lorsqu'un recours judiciaire concernant les mêmes faits ou la même question est déjà examiné par un tribunal, sauf dans des situations jugées exceptionnelles. Il ne peut pas non plus intervenir lorsqu'une décision judiciaire a été rendue ou lorsqu'une transaction a été conclue.

Dans le cadre de ses activités, **le bureau** est neutre. Ainsi, il ne défend ni Revenu Québec ni la clientèle, mais il s'assure plutôt que tous les droits ont été respectés et qu'une décision juste a été rendue. Il examine chaque demande d'intervention reçue en fonction des faits liés à la situation, du droit applicable, des principes comptables, des documents normatifs en vigueur et de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, le cas échéant.

Toutefois, le fait de s'adresser **au bureau** ne suspend ni ne prolonge le délai prévu par la loi qui est accordé pour exercer un recours.



Dans un contexte où la justice favorise de plus en plus le règlement des différends par divers modes, comme le démontre la réforme du Code de procédure civile, les services offerts par le bureau s'inscrivent parmi l'éventail des modes alternatifs de règlement de dossiers.

## ÉQUIPE

**Le bureau** compte sur une équipe multidisciplinaire d'une vingtaine de personnes qui

- agissent sans parti pris et favorisent l'écoute active;
- ont une vision neutre des problèmes et une grande ouverture d'esprit;
- sont empathiques à l'égard des insatisfactions exprimées par les citoyennes et citoyens ainsi que par les entreprises;
- ont des connaissances juridiques, fiscales et techniques variées;
- ont une expertise spécialisée dans les domaines d'activité de Revenu Québec.



# ACTIVITÉS ET RAYONNEMENT

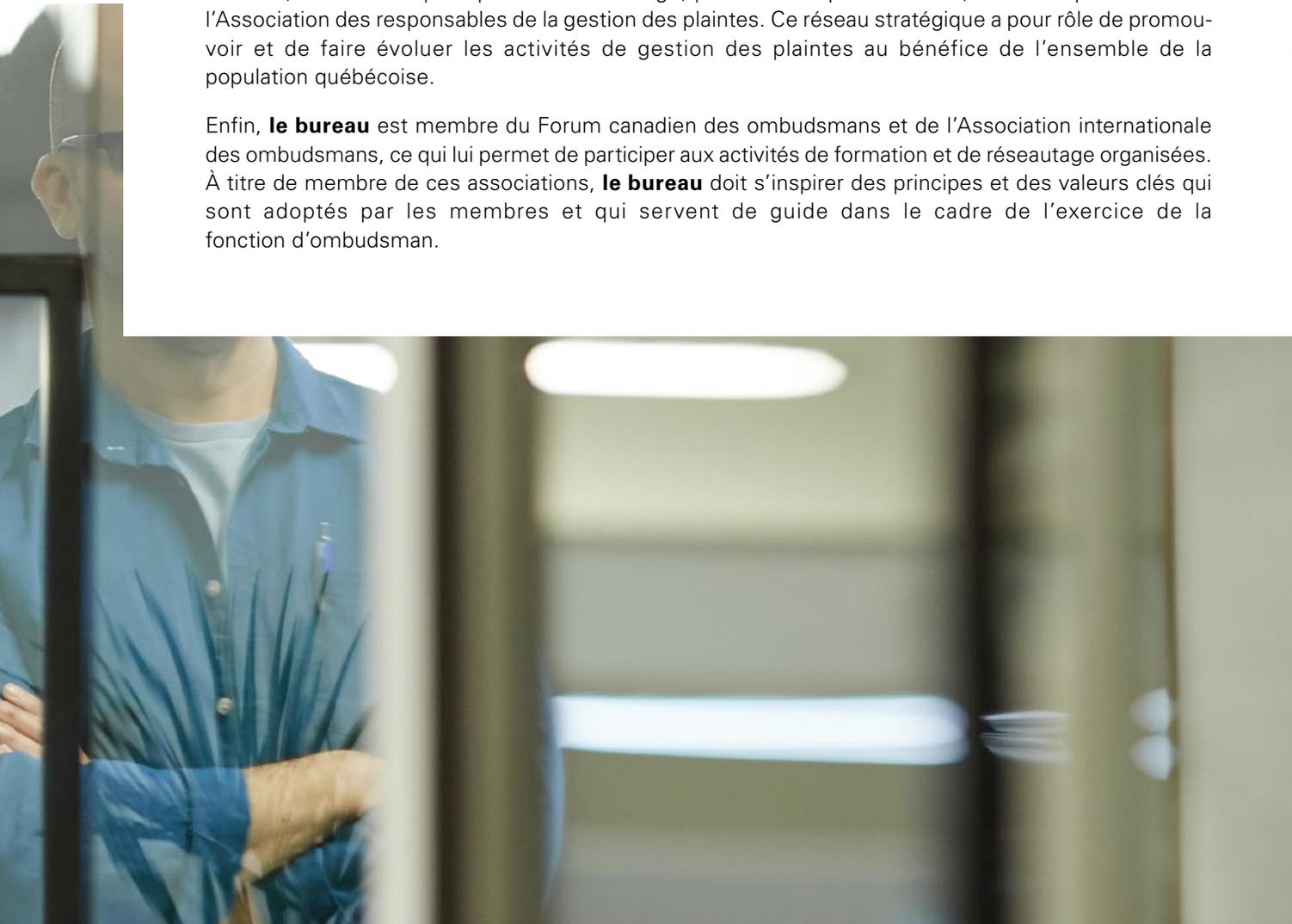
Depuis quelques années déjà, **le bureau** a développé un partenariat avec HEC Montréal. En effet, deux fois par année, la directrice principale présente l'offre de service **du bureau** dans le cadre d'une formation de droit fiscal administratif. Il s'agit également d'une belle occasion pour promouvoir, auprès des acteurs de demain, le règlement des différends autrement que par la judiciarisation.

Par ailleurs, les conseillères et conseillers **du bureau** ont profité d'une offre de formation renouvelée pour poursuivre le développement de leur expertise sur différents sujets, notamment en matière de négociation raisonnée, d'approche de communication non violente, de taxes à la consommation et de jurisprudence fiscale.

**La section Protection des droits, dans le site Internet de Revenu Québec, présente le bureau, la Charte des droits des contribuables et des mandataires et quelques autres publications concernant les droits de la clientèle. Au cours de l'année 2021-2022, cette section a été consultée 32 197 fois, ce qui représente 5 919 consultations de plus par rapport à l'année précédente.**

La vision et l'expertise **du bureau** en matière de résolution des différends et de gestion des plaintes sont régulièrement mises à profit par les autres ministères et organismes du gouvernement du Québec. En effet, la directrice principale **du bureau** agit, pour une cinquième année, à titre de présidente de l'Association des responsables de la gestion des plaintes. Ce réseau stratégique a pour rôle de promouvoir et de faire évoluer les activités de gestion des plaintes au bénéfice de l'ensemble de la population québécoise.

Enfin, **le bureau** est membre du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association internationale des ombudsmans, ce qui lui permet de participer aux activités de formation et de réseautage organisées. À titre de membre de ces associations, **le bureau** doit s'inspirer des principes et des valeurs clés qui sont adoptés par les membres et qui servent de guide dans le cadre de l'exercice de la fonction d'ombudsman.







## Partie 2

# **OBSERVATIONS GÉNÉRALES DU BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE**

**Cette partie, divisée en deux sections, vise d’abord à présenter le portrait global des observations du bureau pour l’année 2021-2022 quant aux demandes d’intervention et aux plaintes reçues. Elle présente ensuite les demandes d’intervention et les plaintes qui ont été réglées durant la même période.**

## Demandes d’intervention ET PLAINTES REÇUES

Comme l’année 2020-2021, l’année 2021-2022 a été marquée par un contexte pandémique en constante évolution et par la reprise de certaines activités de Revenu Québec; les observations **du bureau** en témoignent.

**Le bureau** a connu une augmentation des demandes qui lui sont adressées, principalement par téléphone ou par courriel sécurisé. En effet, **le bureau** a été sollicité à plus de 7 574 reprises, ce qui représente une hausse de 1 705 par rapport à l’année précédente. De ce nombre, 1 353 demandes relevaient réellement de son champ d’intervention et ont nécessité une prise en charge. Les autres demandes ont été redirigées vers des services plus appropriés de Revenu Québec, ce qui a permis d’assurer une meilleure adéquation avec les besoins exprimés par les clientèles. Il s’agissait, entre autres, de demandes d’information ou de demandes de correction concernant leur dossier.

De façon générale, la reprise graduelle de certaines activités de mission, notamment les activités de recouvrement et de vérification, ainsi que l’administration du Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels et du crédit d’impôt remboursable attribuant une prestation exceptionnelle pour pallier la hausse du coût de la vie ont contribué à l’augmentation observée.

Des précisions concernant les principales observations **du bureau** sont fournies ci-dessous. De plus, les tableaux qui suivent présentent en détail les différentes données relatives aux demandes d’intervention et aux plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022.

### PERCEPTION DES IMPÔTS ET DES TAXES

La perception des impôts et des taxes étant la mission principale de Revenu Québec, c’est sans surprise que la majorité des demandes que reçoit **le bureau** concernent ce domaine d’activité.

De façon générale, une augmentation des demandes d’intervention et des plaintes reçues a été observée par rapport à l’année dernière. La reprise graduelle de certaines activités de mission, notamment les activités de recouvrement et de vérification, a contribué à cette augmentation.

**Le bureau** a toutefois observé que le nombre de demandes reçues au cours de l’année est en deçà de celui des demandes reçues au cours des années précédant la pandémie. En effet, depuis le début de cette situation exceptionnelle, Revenu Québec a déployé des efforts soutenus pour privilégier les activités qui permettent de redonner les sommes auxquelles la population et les entreprises pourraient avoir droit, notamment en priorisant le traitement des déclarations de revenus donnant droit à un remboursement d’impôt ainsi qu’en accélérant le traitement des demandes de crédits d’impôt destinés aux entreprises et le versement des remboursements de taxes et de retenues à la source.



De plus, Revenu Québec a incité l'ensemble de ses clientèles à utiliser ses services en ligne, ce qui lui a permis également d'accélérer le traitement des dossiers et les versements. Ainsi, de plus en plus de citoyennes et de citoyens ont opté pour la transmission électronique de leur déclaration de revenus, ce qui a sans aucun doute contribué à la diminution des demandes d'intervention et des plaintes reçues au cours de la dernière année en ce qui concerne les délais de traitement.

## ADMINISTRATION DES MESURES SOCIOFISCALES

En plus de percevoir les impôts et les taxes, Revenu Québec a également la mission d'administrer les mesures sociofiscales que lui confie le gouvernement du Québec. Cette mission permet de redistribuer des sommes sous diverses formes afin que chaque citoyenne et chaque citoyen qui y a droit puisse en bénéficier.

Au cours de la dernière année, **le bureau** a observé une augmentation des plaintes dans ce domaine d'activité. Cette augmentation est principalement attribuable à l'administration de deux nouvelles mesures, soit le Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels et le crédit d'impôt remboursable attribuant une prestation exceptionnelle pour pallier la hausse du coût de la vie.

### Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE)

En 2020, le gouvernement du Québec a mis en place le Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE) pour encourager ceux-ci à rester sur le marché du travail pendant la pandémie de COVID-19. L'administration du PIRTE a été confiée à Revenu Québec, et près de 140 000 personnes en ont bénéficié.

Pour avoir droit aux prestations offertes dans le cadre du PIRTE, les travailleurs et travailleuses devaient respecter certaines conditions, notamment celle d'estimer un revenu annuel total de 28 600 \$ ou moins pour l'année 2020.

Or, à la suite du traitement de la déclaration de revenus de 2020, Revenu Québec a constaté que plusieurs personnes ayant reçu des prestations du PIRTE ont déclaré des revenus qui excédaient le seuil maximal. Ces personnes n'étaient donc pas admissibles au PIRTE et ont été informées qu'elles devaient rembourser les sommes versées en trop. À cet effet, un assouplissement a été mis en place et plus de la moitié des bénéficiaires visés par les mesures de recouvrement n'avaient à rembourser qu'une partie du PIRTE qui leur a été versé.

Parmi les personnes qui devaient rembourser des sommes versées en trop, certaines ont manifesté leur insatisfaction auprès **du bureau**, ce qui a contribué à l'augmentation des demandes d'intervention et des plaintes observées dans ce domaine d'activité.

### Crédit d'impôt remboursable attribuant une prestation exceptionnelle pour pallier la hausse du coût de la vie (CIRPE)

En novembre 2021, le gouvernement du Québec a mis en place une autre mesure dont l'administration a été confiée à Revenu Québec, soit le crédit d'impôt remboursable attribuant une prestation exceptionnelle pour pallier la hausse du coût de la vie. Il s'agit du versement d'une aide forfaitaire unique composée d'un montant de 200 \$ pour un particulier admissible et d'un montant supplémentaire de 75 \$ pour un particulier admissible sans conjoint et vivant seul.

Les conditions d'admissibilité à ce crédit sont les mêmes que celles du crédit d'impôt pour solidarité, c'est-à-dire qu'elles sont déterminées en fonction de la situation du particulier au 31 décembre 2020. Ainsi, pour être admissible et avoir droit au versement du CIRPE, le particulier devait notamment avoir produit ou modifié sa déclaration de revenus de l'année d'imposition 2020 avant le 31 décembre 2021.

Or, **le bureau** a reçu un grand nombre de plaintes de personnes qui se sentaient lésées de ne pas avoir reçu le montant supplémentaire accordé aux particuliers admissibles sans conjoint et vivant seuls.



Parce qu'elles croyaient que leur dossier était à jour auprès de Revenu Québec, ces personnes n'ont pas produit de demande écrite de modification de la déclaration de revenus de l'année d'imposition 2020 pour informer l'organisation de changements dans leur situation familiale avant le délai imparti du 31 décembre 2021. Ainsi, elles ne pouvaient pas recevoir le montant supplémentaire du crédit d'impôt auquel elles auraient pu avoir droit.

Rapidement informé de ce problème par les directions opérationnelles de Revenu Québec, le gouvernement du Québec a annoncé une modification législative afin que la date limite de production ou de modification de la déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2020 soit reportée au 30 juin 2022.

Ainsi, suivant cette modification, les personnes admissibles au CIRPE qui auront produit ou modifié leur déclaration de revenus de l'année d'imposition 2020 au plus tard le 30 juin 2022 recevront le montant automatiquement, sans avoir à en faire la demande, car Revenu Québec pourra déterminer leur admissibilité.

**Le bureau** salue cette initiative qui permet à un plus grand nombre de personnes à faible ou à moyen revenu de bénéficier de cette aide financière.

## GESTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Revenu Québec administre le Programme de perception des pensions alimentaires, qui a pour objectif de garantir la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. Il perçoit ainsi la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur ou la débitrice) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier ou la créancière).

Dans son rapport 2020-2021, **le bureau** avait observé une augmentation des insatisfactions en lien avec la mise en place de nouvelles façons de faire. Toutefois, au cours de la dernière année, **le bureau** a constaté une amélioration de la situation, qui se traduit par une baisse des demandes d'intervention et des plaintes reçues dans ce domaine d'activité.

Cela s'explique par le fait que Revenu Québec a mis en place plusieurs mesures pour diminuer les effets de ses nouvelles façons de faire sur la clientèle, améliorer sa prestation de services et stabiliser son taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Ainsi, les agentes et agents répondent maintenant aux messages téléphoniques dans un délai d'au plus 24 heures. De plus, elles et ils prennent en charge et traitent plus rapidement les dossiers de pensions alimentaires.

### Répartition de la clientèle s'étant adressée au bureau au cours de la dernière année



**TABLEAU 1 Demandes d'intervention et plaintes reçues par domaine d'activité**

Domaine d'activité	1 <sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022	1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021	1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020	1 <sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019	1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	1 <sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017
Perception des impôts et des taxes	1 023	858	1 354	1 660	1 812	1 874
Administration des mesures sociofiscales	173	99	154	148	248	778
Perception des pensions alimentaires	101	126	89	115	128	124
Administration provisoire des biens non réclamés	9	12	13	24	14	20
Général	47	27	55	67	104	129
<b>Total</b>	<b>1 353</b>	<b>1 122</b>	<b>1 665</b>	<b>2 014</b>	<b>2 306</b>	<b>2 925</b>

**TABLEAU 2 Demandes d'intervention et plaintes reçues par motif invoqué<sup>1</sup>**

Motif invoqué	1 <sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022	1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021	1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020	1 <sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019	1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	1 <sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017
Accessibilité des services	17	6	15	13	44	156
Communication	48	14	42	81	71	96
Délai de traitement	175	233	211	287	289	367
Qualité des services	291	192	255	308	300	313
Relations avec la clientèle	57	61	113	127	144	131
Traitement	756	612	1 024	1 194	1 447	1 861
• Perception des impôts et des taxes	525	435	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>
• Administration des mesures sociofiscales	151	79	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>
• Perception des pensions alimentaires	67	89	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>
• Administration provisoire des biens non réclamés	2	6	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>
• Général	11	3	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>	<i>n. d.</i>
Autres	9	4	5	4	11	1
<b>Total</b>	<b>1 353</b>	<b>1 122</b>	<b>1 665</b>	<b>2 014</b>	<b>2 306</b>	<b>2 925</b>

1. Le **bureau** est à réviser sa structure de classification des demandes d'intervention et des plaintes pour améliorer de façon continue ses façons de faire et obtenir des données plus représentatives des raisons pour lesquelles la clientèle le contacte. Ceci vient notamment expliquer certaines variations, dont la hausse des plaintes en lien avec le motif Qualité des services.





## Demandes d'intervention ET PLAINTES RÉGLÉES

La prise en charge d'une demande d'intervention ou d'une plainte se fait rapidement. **Le bureau** a pour objectif de traiter les dossiers en respectant l'engagement à ce sujet qui figure dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec. Ainsi, il vise à « donner suite à toute plainte dans un délai de 35 jours ». Cet objectif est atteint dans 85,4 % des cas. Par contre, si le dossier soumis est particulièrement complexe, le délai de traitement peut être plus long, le but étant de s'assurer que chacun des éléments en litige est bien analysé et qu'un juste résultat pourra être obtenu.

Dans le cadre des demandes d'intervention et des plaintes qu'il traite, **le bureau** a pour premier objectif de s'assurer d'obtenir un portrait complet de la situation en recueillant toute l'information nécessaire auprès des parties concernées. Il procède ensuite à l'analyse objective de tous les motifs d'insatisfaction en fonction des faits, des arguments de la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte et des règles applicables à Revenu Québec pour déterminer le fondement de la demande d'intervention ou de la plainte.

À cet égard, une augmentation du pourcentage de demandes d'intervention et de plaintes jugées fondées a été observée, passant de 28,4 % en 2020-2021 à 34,2 % en 2021-2022.



**TABLEAU 3 Délai de traitement des demandes d'intervention et des plaintes**

Demandes d'intervention et plaintes	1 <sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022	1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021	1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020	1 <sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019	1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	1 <sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017
Délai moyen de réponse	43,6 jours	34,9 jours	23 jours	23 jours	18 jours	20 jours
Taux d'atteinte de la norme de service en matière de traitement des plaintes	85,4 %	87,2 %	89,6 %	90,1 %	91,7 %	91,4 %
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées en moins de 35 jours	1 229	1 185	1 297	2 011	2 279	2 674
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées	1 439	1 359	1 448	2 233	2 486	2 926

**TABLEAU 4 Fondement des demandes d'intervention et des plaintes par domaine d'activité**

Domaine d'activité	Demandes et plaintes réglées (2021-2022)	Demandes et plaintes fondées (2021-2022)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées					
			2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Perception des impôts et des taxes	1 128	403	35,7 %	29,0 %	28,6 %	25,6 %	28,0 %	36,0 %
Administration des mesures sociofiscales	161	17	10,6 %	11,7 %	15,6 %	23,4 %	24,7 %	39,9 %
Perception des pensions alimentaires	94	43	45,7 %	39,7 %	43,1 %	28,8 %	26,0 %	34,7 %
Administration provisoire des biens non réclamés	8	1	12,5 %	35,7 %	16,7 %	28,6 %	33,3 %	21,2 %
Général	48	28	58,3 %	30,8 %	33,3 %	22,1 %	27,4 %	23,2 %
<b>Total</b>	1 439	492	34,2 %	28,4 %	28,4 %	25,6 %	27,2 %	36,1 %

**TABLEAU 5 Fondement des demandes d'intervention et des plaintes par motif d'insatisfaction**

Motif d'insatisfaction	Demandes et plaintes réglées (2021-2022)	Demandes et plaintes fondées (2021-2022)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées					
			2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Accessibilité des services	16	6	37,5 %	25,0 %	30,8 %	15,8 %	37,5 %	80,7 %
Communication	41	26	63,4 %	45,2 %	26,8 %	39,0 %	36,0 %	52,2 %
Délai de traitement	197	79	40,1 %	38,6 %	45,7 %	35,2 %	37,3 %	55,6 %
Qualité des services	317	139	43,8 %	35,6 %	41,3 %	32,6 %	36,9 %	34,1 %
Relations avec la clientèle	57	32	56,1 %	40,4 %	34,7 %	28,5 %	36,7 %	58,2 %
Traitement	802	210	26,2 %	22,0 %	19,8 %	21,0 %	21,5 %	25,7 %
Autres	9	0	0 %	22,2 %	33,3 %	0 %	30,0 %	s. o.
<b>Total</b>	1 439	492	34,2 %	28,4 %	28,4 %	25,6 %	27,2 %	36,1 %



---

# CHARTRE DES DROITS DES CONTRIBUABLES ET DES MANDATAIRES

---

## **Vous avez**

- ✓ le droit d'être informé;
- ✓ le droit d'être entendu;
- ✓ le droit d'être traité avec impartialité;
- ✓ le droit à un service de qualité;
- ✓ le droit à la protection de vos renseignements confidentiels;
- ✓ le droit d'être représenté par la personne de votre choix;
- ✓ le droit de porter plainte.

Nous avons également pris des engagements particuliers envers les petites et moyennes entreprises (PME).

Nous croyons que nous pouvons aider les PME (y compris les particuliers en affaires) en réduisant les coûts administratifs qu'elles doivent engager pour remplir leurs obligations fiscales et en leur offrant le soutien dont elles ont besoin pour le faire facilement et en temps opportun.

**Connaître la Charte,  
c'est mieux connaître vos droits !**

Pour de plus amples informations sur la Charte des droits des contribuables et des mandataires, visitez la section Protection des droits, dans le site Internet de Revenu Québec.





## Partie 3

# RÉSULTATS DES INTERVENTIONS DU BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE

**Le bureau** est contacté par un particulier, une entreprise ou un représentant professionnel qui vit une situation difficile avec Revenu Québec. Par exemple, recevoir un avis de nouvelle cotisation ou un avis de recouvrement, ou encore faire l'objet d'une vérification peut s'avérer extrêmement préoccupant et générer une grande inquiétude, celle-ci se manifestant encore plus lors d'une situation exceptionnelle.

Dans certains cas, les personnes ressentent un sentiment d'injustice ou de frustration et ont perdu confiance envers l'organisation. Il peut aussi arriver que la clientèle éprouve des difficultés à se faire entendre ou qu'elle ait l'impression qu'une règle ou une procédure est appliquée de façon trop rigide. De plus, pour diverses raisons, la majorité des personnes n'ont pas accès aux conseils d'une professionnelle ou d'un professionnel de la fiscalité ou du droit qui pourrait les guider dans leurs démarches, et elles ne souhaitent pas amorcer de processus judiciaire qui pourrait s'avérer long et coûteux.

**Le bureau** veut donc connaître les motifs d'insatisfaction invoqués à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci. Pour ce faire, les conseillères et conseillers font ressortir, à la lumière de l'analyse des demandes d'intervention et des plaintes, les principales causes à l'origine des insatisfactions afin d'être en mesure de proposer la ou les meilleures solutions susceptibles de dénouer l'impasse.

Ainsi, pour chacune des demandes d'intervention et chacune des plaintes qui ont été jugées fondées à la suite de l'analyse, une action est recommandée pour remédier à la situation. Par exemple, si l'insatisfaction d'une personne est attribuable au non-respect d'un droit énoncé dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires, à un délai déraisonnable lié au traitement d'une demande ou à une erreur commise par Revenu Québec, **le bureau** s'assurera notamment que le traitement de la demande sera accéléré, que les correctifs appropriés seront apportés au dossier ou que des excuses seront présentées.

À cet égard, au cours de l'année 2021-2022, 40,4 % des dossiers traités ont entraîné la modification totale ou partielle, en faveur de la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte, de la décision initialement prise.

Par contre, le fait de s'adresser **au bureau** n'entraîne pas toujours de modification à un dossier. En effet, dans la majorité des cas, l'analyse de la demande révèle que l'insatisfaction exprimée par une personne découle d'une incompréhension de la décision ou d'une méconnaissance des règles applicables. Dans une telle situation, **le bureau** se fait un devoir de s'assurer que la personne qui a fait la demande d'intervention ou la plainte comprend bien la décision qui a été rendue. Ainsi, il peut clarifier les faits avec celle-ci, apporter les précisions nécessaires et lui expliquer les motifs de la décision qui a été prise ainsi que les règles en vigueur.

Parce que **le bureau** est indépendant des unités opérationnelles mises en cause dans le cadre d'une insatisfaction et qu'il agit en toute neutralité, ses interventions permettent habituellement de rétablir le lien de confiance et d'éviter la judiciarisation du désaccord.

**TABLEAU 6** Modification de la décision initiale à la suite du traitement de la demande d'intervention ou de la plainte

Type de modification	Nombre de demandes et de plaintes (2021-2022)	Pourcentage de demandes et de plaintes			
		2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Modification totale	380	26,4 %	26,8 %	20,2 %	19,2 %
Modification partielle	202	14,0 %	12,0 %	9,6 %	8,6 %
Aucune modification	857	59,6 %	61,2 %	70,2 %	72,2 %
<b>Total</b>	1 439	100 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %



**Peu importe si la demande d'intervention ou la plainte est fondée ou non, le bureau s'assurera que les conclusions et les motifs de la décision rendue ont été expliqués et compris.**

**TABLEAU 7 Principales causes d'insatisfaction**

Principales causes d'insatisfaction	Nombre de demandes et de plaintes (2021-2022)	Pourcentage de demande et de plaintes			
		2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Incompréhension de la décision ou méconnaissance des règles applicables	281	19,5 %	16,3 %	21,0 %	20,1 %
Désaccord avec les procédures	131	9,1 %	14,6 %	14,6 %	13,2 %
Non-respect d'un droit prévu dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires	148	10,3 %	7,4 %	7,2 %	7,7 %
Mauvaise perception de la situation de la part de la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte	139	9,7 %	6,0 %	6,4 %	4,9 %
Délai déraisonnable de Revenu Québec	127	8,8 %	8,0 %	6,3 %	6,1 %
Erreur de Revenu Québec	64	4,4 %	7,9 %	5,9 %	5,9 %
Documents non fournis lors de la demande initiale	68	4,7 %	6,6 %	5,5 %	5,0 %
Erreur de la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte	103	7,2 %	7,7 %	4,8 %	6,7 %
Processus mal appliqué	69	4,8 %	4,3 %	3,9 %	3,9 %
Désaccord avec la loi	92	6,4 %	5,5 %	3,7 %	5,0 %
Erreur d'un tiers (courrier, employeur ou représentant(e))	30	2,1 %	2,2 %	2,2 %	5,1 %
Absence de collaboration de la personne lors de sa demande initiale	48	3,3 %	3,2 %	2,0 %	2,4 %
Anomalie systémique	29	2,0 %	1,3 %	1,5 %	1,2 %
Mauvaise interprétation des faits ou d'une règle par Revenu Québec	7	0,5 %	1,0 %	0,6 %	1,2 %
Perte de documents (présumée ou prouvée)	13	0,9 %	0,5 %	0,4 %	0,7 %
Insatisfaction générale sans cause précise	90	6,3 %	7,5 %	14,0 %	10,9 %
<b>Total</b>	<b>1 439</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>



**TABLEAU 8 Résultats du traitement des demandes d'intervention et des plaintes**

Principaux résultats	Nombre de demandes et de plaintes (2021-2022)	Pourcentage de demandes et de plaintes			
		2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Clarification des faits	287	19,9 %	29,4 %	33,8 %	37,8 %
Explication de la décision	381	26,5 %	13,5 %	16,2 %	16,5 %
Correction d'une erreur	109	7,6 %	11,6 %	9,4 %	9,4 %
Traitement accéléré	179	12,5 %	14,2 %	11,1 %	8,6 %
Réexamen de la décision	111	7,7 %	6,5 %	7,4 %	6,5 %
Excuses	104	7,2 %	4,9 %	4,2 %	4,5 %
Correction ou amélioration d'un service ou d'une façon de faire	48	3,3 %	3,1 %	3,6 %	4,4 %
Entente de perception	28	2,0 %	2,9 %	3,0 %	2,7 %
Réouverture du dialogue avec les unités opérationnelles	14	1,0 %	0,6 %	0,6 %	0,9 %
Résolution d'un conflit	15	1,0 %	1,0 %	0,8 %	0,4 %
Aucune action à poser	163	11,3 %	12,3 %	9,9 %	8,3 %
<b>Total</b>	<b>1 439</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>



# RÉSULTATS

## de quelques interventions

Lorsqu'il reçoit une demande d'intervention ou une plainte, **le bureau** demeure impartial et examine la situation sans égard aux perceptions. Chaque demande d'intervention et chaque plainte sont analysées en fonction des faits relatifs à la situation, du droit applicable, des principes comptables, des documents normatifs en vigueur et de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, le cas échéant.

**Le bureau** promeut les meilleures pratiques et recherche des solutions justes, légitimes, raisonnables et équitables relativement aux dossiers soumis à son attention, qu'ils soient d'une portée individuelle ou organisationnelle. Après analyse, si **le bureau** juge que la situation est préjudiciable pour la personne qui a fait une demande d'intervention ou une plainte, il formulera des recommandations à l'unité concernée pour qu'elle puisse remédier à la situation dénoncée.

Les résultats de quelques interventions qui ont été effectuées au cours de l'année financière 2021-2022 figurent ci-après. Ils sont présentés de façon à préserver la confidentialité de la clientèle et illustrent comment les interventions **du bureau**, en collaboration avec les directions générales concernées, ont permis de dénouer des impasses.

### DÉTERMINATION DU TYPE D'UN REVENU

Dans une affaire où Revenu Québec avait déterminé que le revenu d'une société en était un d'entreprise plutôt que de gain en capital, l'intervention **du bureau** a été sollicitée au motif que la décision sur l'opposition était erronée.

D'entrée de jeu, il a été expliqué à la personne qui a demandé l'intervention **du bureau** que ce dernier n'a pas le mandat de réviser les décisions proposées ou rendues en opposition, d'autant que la question de la détermination de la nature d'un revenu (entreprise ou gain en capital) en est une éminemment factuelle, balisée par de nombreux critères. En règle générale, **le bureau** n'intervient pas lorsqu'une demande vise un tel désaccord.

Toutefois, il est ressorti des échanges avec la personne ayant demandé l'intervention **du bureau** que la décision sur l'opposition ne prenait pas en compte une position publique prise par la Direction générale de la législation de Revenu Québec à l'égard d'une situation revêtant de nombreuses similitudes avec le cas à l'étude.

La Charte des droits des contribuables et des mandataires prévoit, à son article 3, le droit d'être traité avec impartialité. Ceci implique, entre autres, que les contribuables et les mandataires sont en droit de s'attendre à ce que les décisions de Revenu Québec soient prises non seulement conformément aux lois et aux règlements applicables, mais aussi conformément à ses politiques, directives et autres règles de même nature.

Dans ce dossier, **le bureau** a défendu que les orientations et les positions publiques prises par Revenu Québec à l'égard d'une situation donnée doivent être respectées et servir de guide pour les situations comportant de grandes similitudes sur le plan factuel.

Avec l'appui de la Direction générale de la législation, l'intervention **du bureau** a permis de faire rectifier la situation. La nature du revenu déclaré par la société a donc été rétablie, et les cotisations ont été annulées.



## FACILITATION DU DIALOGUE

Lorsqu'il est saisi d'une demande d'intervention ou d'une plainte, **le bureau** choisit les moyens qui seront utilisés pour analyser la situation qui lui est soumise. En fonction de la nature, de la gravité et du stade d'évolution de la situation, **le bureau** peut notamment adopter le mode de résolution des différends qu'il considère comme le plus approprié à la situation, dont la facilitation du dialogue et la médiation. Par exemple, lorsque les communications deviennent ardues ou sont rompues entre le contribuable et l'unité opérationnelle à l'origine de l'insatisfaction, **le bureau** assiste les parties afin de dénouer l'impasse.

C'est ce qu'il a fait dans la situation suivante : convaincue qu'elle n'était redevable d'aucune somme à l'endroit de Revenu Québec, une personne faisant l'objet de mesures de recouvrement a demandé l'aide **du bureau**. Or, après avoir analysé rigoureusement la situation, **le bureau** n'a constaté aucune irrégularité dans le traitement du dossier.

Après avoir expliqué ses conclusions, **le bureau** a facilité les échanges difficiles entre les parties, qui ont finalement trouvé un terrain d'entente, ce qui a entraîné le règlement de la créance.

## TRAITEMENT JUSTE ET ÉQUITABLE

Dans le cadre d'une situation complexe impliquant plus d'une quarantaine de personnes, le **bureau** a été sollicité pour assurer un traitement juste et équitable des dossiers en litige.

L'analyse de la situation a démontré qu'effectivement, même si l'ensemble des personnes concernées avaient un problème identique, les décisions prises pour le régler pouvaient différer d'un dossier à l'autre pour diverses raisons, ce qui entraînait un résultat non souhaitable.

**Le bureau** a donc réuni les directions générales concernées par ce litige et coordonné les échanges afin que toutes comprennent la situation de la même façon et qu'elles établissent ensemble la méthode et les critères d'analyse à utiliser.

**Le bureau** a ainsi permis d'assurer un traitement uniforme, juste et équitable des dossiers en litige en faisant en sorte que les décisions prises par chacune des directions reposent sur un processus rigoureux d'analyse en fonction des faits propres à chacune des situations.



# TÉMOIGNAGES

**Le bureau** prête toute son attention à chacune des demandes d'intervention et des plaintes qui lui sont adressées, et ce, sans préjugé ni parti pris. Peu importe qu'une demande soit fondée ou non, il prendra le temps nécessaire pour répondre à l'ensemble des questions de la clientèle et s'assurera que les motifs de la décision rendue sont expliqués et compris. Ainsi, bien que le résultat de l'analyse **du bureau** n'entraîne pas toujours une modification de la décision en faveur de la clientèle, son action permet habituellement de résoudre l'insatisfaction.

---

*Encore une fois, je vous remercie  
pour votre précieuse collaboration dans  
ce dossier et votre traitement efficace.*

---

*Merci pour votre patience,  
gentillesse et persévérance.*

---

*Je vous remercie de vos démarches  
et de la clarté de vos réponses.*







Partie 4

# AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Le règlement d'une demande d'intervention ou d'une plainte ne met pas nécessairement fin au travail **du bureau**. En effet, l'analyse d'un dossier peut amener **le bureau** à s'interroger sur certaines pratiques ou certaines façons de faire, notamment s'il a des motifs de croire que la situation présente un problème susceptible de concerner plusieurs dossiers ou d'avoir une incidence importante sur la clientèle de Revenu Québec. À cet égard, **le bureau** assume un rôle de conseiller auprès des dirigeantes et dirigeants de Revenu Québec en recommandant, s'il y a lieu, des pistes d'améliorations de divers ordres visant à prévenir la récurrence de situations problématiques.

Par ailleurs, Revenu Québec met de l'avant de nombreuses initiatives pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle. En effet, lorsqu'une situation est soulevée par la clientèle, par **le bureau** ou par le Protecteur du citoyen, les équipes de Revenu Québec concentrent leurs efforts pour trouver des solutions aux problèmes vécus et pour mettre en place des mesures permettant d'améliorer, de façon pérenne, les services offerts.

**Le bureau** a sélectionné quelques exemples d'initiatives ou d'améliorations qui ont des retombées positives sur un grand nombre de personnes et qui contribuent à diminuer les insatisfactions.

## Meilleure diffusion DE L'INFORMATION

Les entreprises devant produire une déclaration de TPS et de TVQ ont la possibilité de transmettre celle-ci de diverses façons, notamment par voie électronique au moyen du service express de déclaration de la TPS/TVH et de la TVQ, accessible à l'aide d'un code d'accès clicSÉCUR express. Toutefois, ce service sert exclusivement à transmettre la déclaration pour une période qui vient de se terminer, sauf exception.

Dans le cadre de l'une de ses interventions, **le bureau** a constaté que cette précision importante n'était pas diffusée sur le site Internet de Revenu Québec, ce qui pouvait entraîner une certaine confusion dans l'esprit des utilisateurs et utilisatrices de ce service.

S'appuyant sur le droit d'être informé prévu dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires, **le bureau** a recommandé d'ajouter l'information selon laquelle le service express ne permet pas de produire une déclaration qui serait en retard et d'indiquer les possibilités qui s'offrent à la clientèle se retrouvant dans une telle situation. La recommandation a été accueillie favorablement, et les informations ont été ajoutées au site Internet de Revenu Québec au cours de l'automne 2021.

## Détermination DE LA RÉSIDENCE FISCALE

Lorsqu'une personne quitte le Québec ou s'y installe en cours d'année, il est important qu'elle puisse connaître son lieu de résidence fiscale pour pouvoir établir de quelle façon et dans quelle mesure ses revenus seront assujettis à l'impôt du Québec.



Or, la notion de résidence n'est pas définie dans la Loi sur les impôts. Elle se définit plutôt au moyen d'une série de faits qui doivent être considérés dans leur ensemble. L'exercice de régularisation de la résidence fiscale peut engendrer des problèmes, dont certains complexifient grandement les démarches des personnes concernées.

**Le bureau** est d'ailleurs intervenu dans le cadre de demandes d'intervention ou de plaintes à ce sujet.

Dans le but d'améliorer la qualité des services offerts et de réduire les irritants pour la clientèle, Revenu Québec a demandé la collaboration de l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin de créer un groupe de travail réunissant des représentantes et représentants de Revenu Québec et de l'ARC. Les travaux de ce groupe de travail visent, entre autres, à proposer des solutions conjointes pour simplifier les démarches des particuliers et à améliorer la coordination des processus liés au domaine de la résidence fiscale afin d'optimiser le traitement de ces dossiers.

**Le bureau** se réjouit de cette initiative qui améliorera sans aucun doute l'expérience client.

## HARMONISATION DU TRAITEMENT des demandes d'annulation ou de renonciation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais

Dans des situations bien précises, Revenu Québec peut exercer le pouvoir discrétionnaire du ministre prévu à l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et lui permettant de renoncer ou d'annuler, en tout ou en partie, des intérêts, des pénalités ou des frais qu'une personne doit payer en application d'une loi fiscale.

Des critères non limitatifs pouvant servir de balises ont été énoncés dans un bulletin d'interprétation sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire afin d'assurer le caractère raisonnable et prévisible des décisions administratives qui sont rendues. Or, dans le cadre de l'analyse de demandes d'intervention et de plaintes qui lui ont été adressées, **le bureau** a observé un certain manque d'uniformité dans les décisions prises selon la direction responsable de l'analyse. Différentes recommandations à portée individuelle ont d'ailleurs été formulées par **le bureau** au cours des dernières années pour remédier aux divergences constatées.

Étant au fait de ces situations problématiques, les directions générales concernées par ce type de demandes ont pris l'initiative de mettre en place une table de concertation réunissant les représentantes et représentants des principales directions générales de Revenu Québec. L'objectif de cette table est de favoriser les échanges entre ceux-ci ainsi que de proposer des orientations et des façons de faire communes pour que la cohérence et l'uniformité dans le traitement de ces demandes soient assurées.

À ce sujet, Revenu Québec a mis en place une formation obligatoire destinée aux agentes et agents des directions opérationnelles. Cette formation, diffusée par la Direction de l'éthique de Revenu Québec, a pour principaux objectifs de les outiller pour qu'elles et ils puissent traiter de façon uniforme les demandes de renonciation ou d'annulation des intérêts, des pénalités ou des frais, notamment en prenant appui sur les valeurs organisationnelles, qui les incitent à réfléchir et qui orientent leurs décisions. Celles-ci et ceux-ci sont ainsi amenés à porter un regard éthique sur l'application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale.

**Le bureau** tient à saluer ces initiatives qui ne peuvent avoir que des retombées positives pour la clientèle de Revenu Québec.



## Conclusion



Les résultats présentés dans ce rapport démontrent que les interventions **du bureau** ainsi que les efforts de sensibilisation en matière de respect des droits ont eu, encore cette année, des répercussions concrètes et positives sur l'amélioration de la prestation de services de Revenu Québec.

En plus de permettre de prévenir ou de résoudre une insatisfaction, ou de rétablir les droits d'une personne, les interventions **du bureau** se traduisent fréquemment par des modifications durables apportées aux façons de faire, ce qui profite à l'ensemble de la clientèle.

Une demande d'intervention adressée **au bureau** peut permettre

- de reconsidérer une décision;
- de clarifier les faits;
- de faciliter le dialogue avec les unités opérationnelles;
- de corriger une erreur;
- de résoudre un conflit;
- d'expliquer une décision;
- de corriger ou d'améliorer un service ou une façon de faire de Revenu Québec afin qu'il puisse mieux servir sa clientèle.

## **Le Bureau de la protection des droits de la clientèle peut vous aider !**

Si vous vivez une situation conflictuelle avec Revenu Québec, n'hésitez pas à consulter **le bureau**. À titre de gardien de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, il exerce un rôle de premier plan au sein de Revenu Québec en matière de respect des droits et de résolution des différends.

Son indépendance lui permet d'agir de façon neutre et impartiale ainsi que de poser un regard neuf et critique sur une situation. Il offre également **un mécanisme de résolution de conflits simple et gratuit**. Celui-ci permet à la clientèle d'exprimer son insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou son désaccord avec une décision, ou d'obtenir de l'aide pour faire valoir ses arguments et ses droits autrement que par la voie des recours judiciaires. L'expertise **du bureau** couvre tous les domaines d'activité de Revenu Québec. Son personnel compétent est motivé à venir en aide à ceux et celles qui en ont besoin.

Les services offerts par **le bureau** s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec : **les citoyennes et citoyens, les entreprises ainsi que les représentants professionnels**.

**Le bureau** veut connaître les motifs d'insatisfaction à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci, s'il y a lieu.

## **Le respect de vos droits : notre priorité !**

# POUR JOINDRE LE BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE

## PAR TÉLÉPHONE

### Région de Québec

418 652-6159

### Ailleurs

1 800 827-6159 (sans frais)

---

### Service offert aux personnes sourdes

### Région de Montréal

514 873-4455

### Ailleurs au Canada ou États-Unis

1 800 361-3795 (sans frais)

---

### Heures d'accessibilité des services téléphoniques

Du lundi au vendredi : 8 h 30 – 12 h

13 h – 16 h 30

## PAR TÉLÉCOPIEUR

### Québec

418 577-5053

### Ailleurs

1 866 680-1860 (sans frais)

## PAR LA POSTE

### Bureau de la protection des droits de la clientèle

Revenu Québec

3800, rue de Marly

Québec (Québec) G1X 4A5

Pour de plus amples informations, visitez la section Protection des droits dans le site Internet de Revenu Québec, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).