



BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE RAPPORT ANNUEL 2018-2019

LE RESPECT DE VOS DROITS : NOTRE PRIORITÉ !

REVENU
QUÉBEC





Le président-directeur général

Québec, le 21 juin 2019

Monsieur Éric Girard
Ministre des Finances
Ministre responsable de la région de Laval
12, rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

Objet : Rapport annuel du Bureau de la protection des droits de la clientèle 2018-2019

Monsieur le Ministre,

Depuis ma nomination à titre de président-directeur général, je constate avec satisfaction que le virage clientèle amorcé par mes prédécesseurs est un succès. La qualité des services et le respect des droits de notre clientèle ont été placés au cœur de nos priorités, et j'adhère entièrement à cette orientation.

En effet, plusieurs actions ont été menées pour améliorer l'approche de Revenu Québec. La mise en place du programme d'accompagnement visant à offrir du soutien aux petites et moyennes entreprises et aux particuliers en affaires, l'intégration des médias sociaux visant à développer une relation positive et de proximité avec nos clientèles, ainsi que la mise en œuvre d'une nouvelle vision et d'un nouveau modèle organisationnel pour servir la clientèle des entreprises sont quelques exemples d'actions récentes qui ont contribué au succès du virage qui a été effectué.

C'est donc avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel 2018-2019 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 s'étendant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Les observations présentées par le bureau confirment que Revenu Québec est à l'écoute des besoins exprimés par ses clientèles et qu'il est en action pour résoudre les problèmes qu'elles soulèvent. La mise en place de nombreuses innovations nous permet maintenant de mieux accompagner nos clientèles et de leur offrir des services qui répondent plus adéquatement à leurs attentes et à leurs besoins. La diminution considérable du nombre de plaintes reçues au cours des dernières années confirme d'ailleurs ce fait.

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

Le président-directeur général,

Carl Gauthier

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

© Revenu Québec, 2019

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	7
Message de la vice-présidente et directrice générale	9
Direction générale de la protection des droits et de l'éthique	9
Message de la directrice	11
Bureau de la protection des droits de la clientèle	11
Partie 1 – À propos du Bureau de la protection des droits de la clientèle	13
Le Bureau de la protection des droits de la clientèle en bref	14
Engagements	15
Clientèle de Revenu Québec	16
Champs d'intervention	17
Équipe	18
Activités et rayonnement	18
Partie 2 – Observations générales du Bureau de la protection des droits de la clientèle	19
Demandes d'intervention et plaintes reçues	20
Demandes d'intervention et plaintes réglées	22
Partie 3 – Résultats des interventions du Bureau de la protection des droits de la clientèle	25
Partie 4 – Amélioration de la qualité des services	29
Bonification de la prestation électronique de services	30
Inscription de coordonnées bancaires	31
Refonte des instructions de travail liées à la vérification effectuée dans le cadre du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	31
Recouvrement des dettes prescrites	32
Témoignages	33
Conclusion	34

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 **6 851** REPRISÉS.

2 014 DOSSIERS D'INTERVENTION ONT ÉTÉ OUVERTS, CE QUI REPRÉSENTE UNE DIMINUTION DE 12,7 % PAR RAPPORT À L'AN DERNIER.

90,1 % DES DEMANDES D'INTERVENTION ONT REÇU UNE RÉPONSE EN MOINS DE 35 JOURS.

LE DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE EST DE **23 JOURS**.

DANS LE CAS DE **27,8 %** DES DOSSIERS TRAITÉS, LA DÉCISION INITIALEMENT PRISE A ÉTÉ MODIFIÉE EN FAVEUR DU DEMANDEUR.

Je suis particulièrement fière de vous présenter ce rapport annuel qui, dans sa facture renouvelée, est tout à fait à l'image du bureau : simple, accessible et transparent.

Nathalie Therrien,
directrice du Bureau de la protection des droits de la clientèle

LE RESPECT DE VOS DROITS : NOTRE PRIORITÉ!



MESSAGE DE LA VICE-PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE



Direction générale de la protection des droits et de l'éthique

C'est avec plaisir que je présente le troisième rapport annuel du Bureau de la protection des droits de la clientèle. Ce rapport fait état, en toute transparence, des résultats les plus marquants résultant des interventions du bureau au cours de l'exercice 2018-2019.

Au cours de cette troisième année, le bureau a consolidé son rôle d'entité neutre et indépendante consacré d'une part, à la résolution des insatisfactions et, d'autre part, à l'amélioration des processus et des façons de faire de Revenu Québec afin de prévenir la récurrence des insatisfactions vécues par la clientèle.

Il a poursuivi sa mission en cherchant à renforcer son expertise et à toujours mieux servir la clientèle qui fait appel à lui en s'assurant, dans tous les cas, qu'un juste résultat découle de son intervention. Ainsi, le bureau a veillé à ce que chacun paie uniquement ce qu'il doit et obtienne toutes les sommes auxquelles il a droit.

Le bureau a également poursuivi ses efforts pour se faire connaître davantage et pour faire la promotion de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, dont il est le gardien. Rappelons que cette charte résume les principaux droits de la clientèle de Revenu Québec.

Les résultats présentés dans ce rapport témoignent des efforts investis par le personnel dévoué et compétent du bureau, sans qui aucune des réalisations constatées n'aurait été possible. Je tiens donc à remercier sincèrement tous les employés pour leur investissement quotidien dans la réalisation de la mission du bureau.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Josée Morin', written in a cursive style.

M^e Josée Morin
Québec, juin 2019



MESSAGE DE LA DIRECTRICE



Bureau de la protection des droits de la clientèle

Je suis particulièrement fière de vous présenter ce rapport annuel qui, dans sa facture renouvelée, est tout à fait à l'image du bureau : simple, accessible et transparent. Il était primordial pour moi que l'ensemble de notre clientèle puisse, à travers ces quelques pages, comprendre le rôle du bureau et la façon dont nous pouvons aider dans la résolution des différends avec Revenu Québec. Il était également important de démontrer que chaque demande d'intervention qui nous est adressée est analysée avec rigueur et objectivité.

Au cours de la dernière année, mon équipe et moi avons eu la chance de faire de multiples rencontres, qui ont été très enrichissantes et inspirantes. En effet, nous voulions nous rapprocher des personnes qui sont susceptibles d'avoir besoin, un jour ou l'autre, des services offerts par le bureau, et c'est ce que nous avons fait. Que ce soit dans le cadre de notre participation à différents salons ou à des conférences, notre objectif premier était d'être à l'écoute de notre clientèle, dans le but de bien comprendre ses besoins et ses attentes envers nous. Nous souhaitons également l'informer de ses droits et des façons qui s'offrent à elle pour les faire respecter.

Nous sommes ressortis de ces rencontres la tête remplie d'idées, qui nous permettront de parfaire l'offre de services du bureau, dans le but de développer un lien de confiance durable avec notre clientèle. Les prochains mois seront d'ailleurs consacrés à consolider nos façons de faire, à la lumière des attentes concrètes exprimées par notre clientèle.

Rien ne pourrait être accompli sans le dynamisme et le dévouement de mon équipe de conseillers, des qualités qui se font sentir dans le traitement de chaque dossier. En effet, toutes les personnes qui m'entourent ont un souci d'équité et souhaitent toujours trouver la meilleure solution pour toutes les parties. Je tiens sincèrement à les remercier pour leur engagement, qui fait une différence dans le quotidien de notre clientèle.



Nathalie Therrien
Québec, juin 2019



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

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** dont ont bénéficié les citoyens et les entreprises.

À titre de gardien de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, **le bureau** exerce un rôle de premier plan au sein de Revenu Québec en matière de respect des droits et de résolution des différends.



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 tenir informé 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.



Clientèle de Revenu Québec

Les services offerts par **le bureau** s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec et à leur représentant.

6 536 758

PARTICULIERS

642 048

PARTICULIERS
EN AFFAIRES

557 731

SOCIÉTÉS

506 571

BÉNÉFICIAIRES DU CRÉDIT D'IMPÔT
POUR FRAIS DE GARDE D'ENFANTS

104 831

BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME
ALLOCATION-LOGEMENT

274 007

CRÉANCIERS ET DÉBITEURS
DE PENSIONS ALIMENTAIRES

393 651

BÉNÉFICIAIRES DE LA PRIME
AU TRAVAIL

2 809 688

MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU CRÉDIT
D'IMPÔT POUR SOLIDARITÉ

328 900

MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES
DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR MAINTIEN
À DOMICILE DES AÎNÉS



Champs d'intervention

Le bureau peut intervenir à l'égard de toute insatisfaction relativement

- à une décision de Revenu Québec ou à un dossier sous la responsabilité de celui-ci;
- à l'application d'une loi ou d'un règlement par Revenu Québec;
- à une procédure ou à une pratique de Revenu Québec;
- à la qualité des services offerts ou rendus par Revenu Québec;
- à un manquement ou à une irrégularité présumés dans le traitement d'un dossier;
- à un malentendu avec Revenu Québec.

Le bureau n'intervient toutefois pas, en l'absence d'insatisfaction, si la clientèle souhaite

- obtenir de l'information générale ou particulière concernant son dossier;
- obtenir de l'assistance pour utiliser les services en ligne ou naviguer dans le site Internet de Revenu Québec;
- demander l'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais;
- présenter un avis d'opposition;
- faire appel;
- faire une dénonciation;
- déposer une mise en demeure ou entamer des poursuites judiciaires;
- contester une poursuite pénale.

Dans le cadre de ses activités, **le bureau** observe une neutralité absolue. Ainsi, il ne défend ni Revenu Québec ni la clientèle, mais s'assure plutôt que tous les droits ont été respectés et qu'un juste résultat est appliqué. Il examine chaque demande d'intervention reçue en fonction des faits, du droit ou des politiques applicables.

Le bureau peut intervenir de diverses façons et, si cela est utile au règlement d'un dossier, il peut même agir à titre de médiateur. C'est le cas notamment lorsque les communications deviennent ardues ou sont rompues entre le contribuable et l'unité opérationnelle à l'origine de l'insatisfaction. Dans ce cas, **le bureau** assiste les parties afin de dénouer l'impasse.

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

*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 citoyens et 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

Le bureau souhaite aider et accompagner toute personne qui vit un différend avec Revenu Québec. Dans ce contexte, le principal défi est de s'assurer que les personnes susceptibles d'avoir besoin de ses services en connaissent l'existence et qu'elles peuvent communiquer avec lui facilement. C'est pourquoi **le bureau** a multiplié ses efforts de promotion et de sensibilisation au cours de la dernière année afin de faire connaître son mandat, de promouvoir les droits de la clientèle et de favoriser les échanges.

Son personnel a ainsi participé à diverses activités d'information et prononcé des conférences ayant pour objectif de présenter son offre de services, ainsi que de mieux faire connaître la Charte des droits des contribuables et des mandataires de Revenu Québec.

L'équipe était aussi présente au Salon FADOQ 50 ans + de Québec ainsi qu'au Salon Stratégies PME 2018 et au Salon Carrefour 50 ans + de Montréal. Des conseillers **du bureau** ont alors eu l'occasion de s'entretenir avec des centaines de personnes au sujet de leurs droits en matière fiscale et des possibilités qui s'offrent à elles pour résoudre leurs différends avec Revenu Québec.

Le bureau a aussi été invité à présenter son offre de services lors de deux dîners-conférences organisés par l'Association de planification fiscale et financière.

Le bureau a également eu le privilège de participer à une tournée d'information auprès des membres de l'Assemblée nationale du Québec et du personnel de leur bureau de circonscription. Étant donné les contacts privilégiés que ces personnes entretiennent avec la population, ces rencontres ont donné lieu à des échanges riches en information et ont permis **au bureau** de mieux se faire connaître.

*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'exercice 2018-2019, cette section a été vue 26 731 fois.*

De plus, 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. La directrice **du bureau** a d'ailleurs été élue, pour une deuxième année, à titre de présidente de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec. 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 participe régulièrement aux activités de formation et de réseautage organisées dans ce contexte. À titre de membre de cette association, **le bureau** doit s'inspirer des principes et des valeurs clés adoptés par les membres et devant guider la fonction d'ombudsman.



A smiling man in a grey suit and tie stands in the foreground with his arms crossed. In the background, three other people are working at a table in an office environment.

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

PARTIE 2

Principales clientèles



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

	1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018	1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
Perception des impôts et des taxes	1 660	1 812	1 874
Administration des mesures sociofiscales	148	248	778
Perception des pensions alimentaires	115	128	124
Administration provisoire des biens non réclamés	24	14	20
Général	67	104	129
Total	2 014	2 306	2 925

TABLEAU 2 Demandes d'intervention et plaintes reçues par motif invoqué

	1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018	1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017
Accessibilité aux services	13	44	156
Communication	81	71	96
Délai de traitement	287	289	367
Qualité des services	308	300	313
Relations avec la clientèle	127	144	131
Traitement	1 194	1 447	1 861
Autres	4	11	1
Total	2 014	2 306	2 925



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 90,1 % 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 du demandeur et des règles applicables à Revenu Québec pour déterminer le fondement de la demande d'intervention ou de la plainte.

Au cours des dernières années, **le bureau** a observé une diminution du pourcentage des plaintes jugées fondées. Cette diminution est marquée dans le domaine de la perception des impôts et des taxes ainsi que celui de l'administration des mesures sociofiscales, principalement en matière d'accessibilité des services, de délai de traitement et de relations avec la clientèle.

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

	1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019
Délai moyen de réponse	23 jours
Taux d'atteinte de la norme de service en matière de traitement des plaintes	90,1 %
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées en moins de 35 jours	2 011
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées	2 233



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

	Demandes et plaintes réglées (2018-2019)	Demandes et plaintes fondées (2018-2019)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2018-2019)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2017-2018)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2016-2017)
Perception des impôts et des taxes	1 837	471	25,6 %	28,0 %	36,0 %
Administration des mesures sociofiscales	154	36	23,4 %	24,7 %	39,9 %
Perception des pensions alimentaires	153	44	28,8 %	26,0 %	34,7 %
Administration provisoire des biens non réclamés	21	6	28,6 %	33,3 %	21,2 %
Général	68	15	22,1 %	27,4 %	23,2 %
Total	2 233	572	25,6 %	27,2 %	36,1 %

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

	Demandes et plaintes réglées (2018-2019)	Demandes et plaintes fondées (2018-2019)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2018-2019)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2017-2018)	Pourcentage de demandes et de plaintes fondées (2016-2017)
Accessibilité des services	19	3	15,8 %	37,5 %	80,7 %
Communication	82	32	39,0 %	36,0 %	52,2 %
Délai de traitement	318	112	35,2 %	37,3 %	55,6 %
Qualité des services	304	99	32,6 %	36,9 %	34,1 %
Relations avec la clientèle	137	39	28,5 %	36,7 %	58,2 %
Traitement	1 366	287	21,0 %	21,5 %	25,7 %
Autres	7	0	0 %	30,0 %	s. o.
Total	2 233	572	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 s'acquitter de leurs obligations fiscales et en leur offrant le soutien dont elles ont besoin pour gérer facilement et en temps opportun leurs affaires fiscales.

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.

A close-up portrait of a middle-aged man with a receding hairline, smiling warmly. He is wearing a dark grey suit jacket over a light blue button-down shirt. The background is a bright, out-of-focus indoor setting.

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

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 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. 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'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 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 de 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'exercice 2018-2019, 27,8 % des dossiers traités ont entraîné la modification, en faveur du demandeur, de la décision initialement prise.

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	Pourcentage de demandes et de plaintes
Modification totale	429	19,2 %
Modification partielle	191	8,6 %
Aucune modification	1 613	72,2 %
Total	2 233	

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 ces situations, **le bureau** se fait un devoir de s'assurer que le demandeur comprend bien la décision qui a été rendue. Ainsi, il peut clarifier les faits avec ce dernier, 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.

*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

	Nombre de demandes et de plaintes	Pourcentage de demandes et de plaintes
Incompréhension de la décision ou méconnaissance des règles applicables	450	20,2 %
Désaccord avec les procédures	295	13,2 %
Non-respect d'un droit prévu dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires	172	7,7 %
Erreur du demandeur	151	6,8 %
Délai déraisonnable de Revenu Québec	136	6,1 %
Erreur de Revenu Québec	131	5,9 %
Erreur d'un tiers (courrier, employeur, représentant)	114	5,1 %
Désaccord avec la loi	112	5,0 %
Documents non fournis lors de la demande initiale	111	5,0 %
Mauvaise perception de la situation	109	4,9 %
Processus mal appliqué	88	3,9 %
Absence de collaboration lors de la demande initiale	53	2,4 %
Mauvaise interprétation des faits ou d'une règle par Revenu Québec	27	1,2 %
Anomalie systémique	26	1,2 %
Perte de documents (présumée ou prouvée)	15	0,7 %
Insatisfaction générale sans cause précise	243	10,9 %
Total	2 233	



TABLEAU 8 Résultantes du traitement des demandes d'intervention et des plaintes

	Nombre de demandes et de plaintes	Pourcentage de demandes et de plaintes
Clarification des faits	845	37,8 %
Explication de la décision	369	16,5 %
Correction d'une erreur	211	9,4 %
Traitement accéléré	192	8,6 %
Réexamen de la décision	145	6,5 %
Excuses	100	4,5 %
Correction ou amélioration d'un service ou d'une façon de faire	98	4,4 %
Entente de perception	60	2,7 %
Réouverture du dialogue avec les unités opérationnelles	20	0,9 %
Résolution d'un conflit	8	0,4 %
Aucune action à prendre	185	8,3 %
Total	2 233	





**AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ
DES SERVICES**

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 dirigeants de Revenu Québec en recommandant, s'il y a lieu, des pistes d'améliorations de divers ordres visant à prévenir la récurrence de certaines situations.

Par ailleurs, **Revenu Québec** considère toute demande d'intervention et toute plainte comme une occasion de mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle. Lorsqu'un problème est soulevé 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 continue, les services offerts.

Le bureau a sélectionné quelques exemples d'améliorations, exposés ci-après. Ils illustrent des changements apportés par Revenu Québec qui ont eu des retombées positives sur l'ensemble de la clientèle et qui ont contribué à la diminution des demandes d'intervention et des plaintes adressées **au bureau**.

Bonification de la prestation électronique de services

Au cours des dernières années, **le bureau** a reçu un bon nombre de demandes d'intervention et de plaintes concernant des délais de traitement déraisonnables, des erreurs dans le traitement des dossiers ainsi que des difficultés relatives à l'accès aux divers services et aux informations.

Pour répondre plus adéquatement aux attentes exprimées par la clientèle, Revenu Québec a misé sur le développement et la bonification de la prestation électronique de services, et en fait maintenant le canal privilégié pour interagir avec lui. L'utilisation des nouvelles technologies lui permet, entre autres, d'offrir des services plus conviviaux, accessibles en tout temps et mieux adaptés aux besoins de ses différentes clientèles.

À titre d'exemple, Revenu Québec a voulu répondre aux insatisfactions de la clientèle des particuliers relativement à la complexité de la procédure d'authentification qui, jusqu'à tout récemment, impliquait notamment d'avoir en main son numéro d'avis de cotisation pour pouvoir accéder aux services en ligne. Or, Revenu Québec offre maintenant aux particuliers la possibilité de recevoir (par texto, par appel automatisé ou en communiquant avec le service à la clientèle) un code d'accès temporaire leur permettant de corroborer leur identité lorsqu'ils accèdent pour la première fois à l'espace Mon dossier pour les citoyens.

De plus, pour faciliter l'accès à cet espace les fois suivantes, Revenu Québec a mis au point une nouvelle méthode d'authentification. Ainsi, un citoyen qui le désire peut maintenant s'authentifier au moyen du même identifiant et du même mot de passe qu'il utilise pour accéder aux services en ligne de son institution financière.

Au cours de l'exercice 2018-2019, de nombreux services ont aussi été ajoutés dans l'espace Mon dossier pour les entreprises, et des services existants ont été bonifiés afin de répondre aux insatisfactions exprimées. Un service d'assistance technique a également été mis en place pour mieux soutenir les entreprises qui utilisent ce mode de communication.



Enfin, les insatisfactions exprimées dans le cadre des demandes d'intervention et des plaintes adressées au cours des dernières années, ont été des facteurs ayant contribué à l'amélioration de la qualité des services en général. En plus d'avoir eu pour effet de diminuer les insatisfactions directement liées aux services en ligne, la bonification de l'offre de services a entraîné une plus grande utilisation de ce canal de communication. Ainsi, la popularité accrue de la prestation électronique de services contribue notamment à une meilleure accessibilité à l'information et aux services, de même qu'à la réduction des délais de traitement, des risques d'erreurs et des pertes de documents.

Inscription de coordonnées bancaires

Depuis plusieurs années, Revenu Québec incite ses clientèles à s'inscrire au dépôt direct pour qu'elles puissent recevoir plus rapidement les remboursements auxquels elles ont droit. Pour ce faire, la clientèle doit remplir le formulaire *Demande d'inscription au dépôt direct* (LM-3), fournir ses informations bancaires et annexer un spécimen de chèque à sa demande. Or, à la suite de l'analyse de certaines demandes d'intervention et de plaintes reçues de la part de la clientèle des particuliers, certaines irrégularités ont été constatées en ce qui concerne l'inscription des coordonnées bancaires dans les systèmes de Revenu Québec. Celles-ci découlent d'erreurs de transcription commises par le particulier ou d'erreurs de lecture des caractères par les systèmes informatiques.

Pour remédier à ce type d'erreur, un nouveau processus de validation permettant de corrélérer le nom et le numéro d'assurance sociale (NAS) de chaque citoyen a été mis en place en décembre 2018. Ce processus a pour objectif d'éliminer les erreurs d'inscription de coordonnées bancaires et, par conséquent, d'assurer la fiabilité de ce service.

Refonte des instructions de travail liées à la vérification effectuée dans le cadre du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants

Le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants fait partie des mesures adoptées par le gouvernement du Québec à l'intention des familles. Il permet d'obtenir, à certaines conditions, un soutien financier à l'égard d'une partie des sommes payées pour la garde d'un enfant, en vue de permettre à un particulier ou à son conjoint de travailler, de poursuivre des études ou de chercher activement un emploi.

Revenu Québec investit des efforts importants pour que les particuliers et les fournisseurs de services de garde respectent la Loi sur les impôts et la réglementation qui s'y rattache, afin que le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants permette d'atteindre les objectifs fixés par le gouvernement. Ainsi, Revenu Québec procède à des vérifications pour s'assurer que les conditions d'admissibilité à ce crédit d'impôt sont respectées.

Dans leur rapport annuel respectif 2017-2018, tant **le bureau** que le Protecteur du citoyen ont soulevé certaines préoccupations à l'égard de ces vérifications. En effet, l'analyse des demandes d'intervention et des plaintes reçues au cours des dernières années a démontré que, dans le passé, les vérifications n'ont pas toujours été effectuées dans le respect des principes énoncés dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires.

Soucieux d'agir en tout respect des droits de sa clientèle, Revenu Québec a pris en considération les observations et les recommandations de ces deux instances pour remettre en question et revoir ses pratiques en cette matière. Une refonte complète des instructions de travail a par la suite été effectuée pour mettre en évidence la volonté ferme de Revenu Québec de s'assurer que les pratiques de vérification en matière de crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants s'imprègnent des principes et des engagements de la Loi sur la justice administrative et de la Charte des droits des contribuables et des mandataires.



Recouvrement des dettes prescrites

Dans le cas où une personne doit une somme à Revenu Québec, ce dernier dispose d'un délai de dix ans à compter de la date de l'avis de cotisation pour entreprendre des démarches afin d'en obtenir le paiement. En effet, en vertu de la loi, si aucune démarche n'est effectuée dans ce délai de dix ans, la dette ne peut plus être recouvrée. Dans le langage juridique, on parle alors de *prescription de la dette* ou de *dette prescrite*.

Or, au cours des dernières années, des personnes se sont adressées **au bureau** et au Protecteur du citoyen pour signaler certains écarts en lien avec le recouvrement de dettes prescrites. L'analyse des dossiers a notamment démontré que les notions relatives à la prescription d'une dette n'étaient pas comprises et appliquées de façon uniforme.

Dans le but de s'assurer qu'aucune somme n'est récupérée dans le cas de dettes prescrites, Revenu Québec a revu certains processus et a travaillé activement à mettre en place les moyens nécessaires afin que le citoyen n'ait pas à invoquer lui-même la prescription de sa créance. À cet effet, il s'est assuré notamment qu'aucune mesure de compensation administrative ou judiciaire ne sera prise à l'égard d'une créance fiscale prescrite. Il a aussi conçu une formation consacrée à la prescription et destinée aux membres de son personnel.

Revenu Québec a également pris les mesures nécessaires afin de corriger les dossiers des contribuables qui ont fait l'objet de mesures de recouvrement alors que leur dette était prescrite. Des démarches visant à rembourser ces sommes sont en cours et devraient être finalisées d'ici la fin de l'année 2019.

Ces moyens ont été intégrés dans un plan d'action visant à répondre aux recommandations formulées par le Protecteur du citoyen et publiées dans son rapport annuel 2017-2018. Ce dernier s'est d'ailleurs déclaré satisfait de la progression des travaux présentés par Revenu Québec en novembre 2018.



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.

À la suite d'un téléphone de votre part, m'informant d'une décision positive en ma faveur concernant mon dossier, je tenais à vous remercier.

Je désire vous remercier pour l'aide et le soutien que vous m'avez accordés.

Je tiens à souligner l'excellence du travail du conseiller du Bureau de la protection des droits de la clientèle, doué d'un entregent et d'un souci d'autrui exceptionnels, deux caractéristiques manifestées lors de nos entretiens et échanges. Par son comportement, il a su me guider et me rassurer à l'effet qu'il protégeait mes droits à titre de cliente de Revenu Québec.

Je suis très heureux du dénouement à la suite du traitement de mon dossier. C'est le résultat d'un travail d'équipe.

Merci pour votre intervention... et, bien entendu, pour le résultat positif.



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 des répercussions concrètes et positives sur l'amélioration de la prestation de services à 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 la 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 qui en ont besoin.

Les services offerts par **le bureau** s'adressent à toutes les clientèles de Revenu Québec : **les citoyens, les entreprises et 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 aux États-Unis
1 800 361-3795 (sans frais)

Heures d'accessibilité des services téléphoniques

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, secteur 3-4-5
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.