

Déclaration de services

aux citoyens et aux entreprises

La qualité des services au cœur de nos engagements!

À votre service

Revenu Québec a à cœur de vous offrir des services de qualité qui répondent à vos besoins et qui vous simplifient la vie. Dans cette déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, nous prenons envers vous des engagements précis dont nous rendrons compte publiquement.

Notre mission

Revenu Québec occupe une position clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque la majeure partie du financement des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. À son rôle de percepteur des impôts et des taxes, plusieurs champs d'activité se sont ajoutés au fil des ans, à la demande du gouvernement, pour tirer profit de son expertise. C'est ainsi que Revenu Québec gère le Programme de perception des pensions alimentaires ainsi que divers programmes sociofiscaux basés sur le revenu. Enfin, Revenu Québec assure l'administration des biens non réclamés et du registre des entreprises.

Votre rôle et vos responsabilités

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Ainsi, vous avez la responsabilité de déclarer et d'acquitter votre part d'impôt, de payer ou de percevoir les taxes à la consommation et de fournir tous les renseignements nécessaires au bon traitement de votre dossier.

Nos engagements dépendent de l'information et de la documentation que vous nous transmettez pour traiter votre dossier. Le respect de nos engagements est ainsi une responsabilité partagée. En assumant votre part de responsabilité, vous nous aidez à vous fournir un service rapide et efficace. En effet, lorsque votre dossier est incomplet ou nécessite des vérifications supplémentaires, il peut nous être impossible de respecter les engagements ou d'atteindre les objectifs énoncés dans notre déclaration de services.

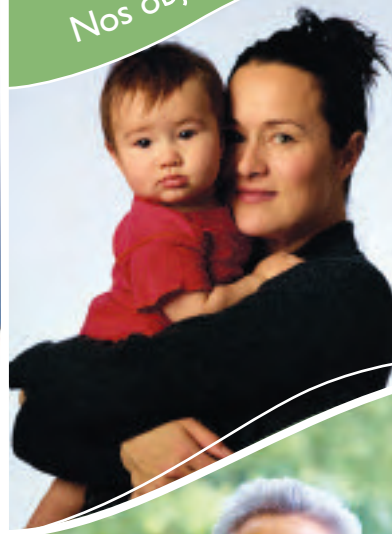
Notre prestation de services

Nous sommes à l'avant-garde en matière de prestation de services, que ce soit par Internet, au téléphone, par la poste ou à nos bureaux. Nous vous offrons, notamment, une gamme diversifiée de services en ligne fiables et sécuritaires, qui réduisent le temps que vous consacrez à vos obligations. De plus, nous les améliorons constamment pour toujours mieux répondre à vos besoins et à vos attentes.

Notre mission

Nos engagements

Nos objectifs



Notre mission

Nos engagements

Nos objectifs



Nos services en ligne

un mode de communication à découvrir

Utiliser les services en ligne est la façon la plus simple et la plus rapide de communiquer avec Revenu Québec aujourd'hui. En plus, c'est un geste écologique.

En utilisant nos services en ligne, vous bénéficiez des avantages suivants :

- un moyen rapide, pratique, efficace et sécuritaire d'effectuer vos transactions avec Revenu Québec;
- une autonomie accrue dans la gestion de votre dossier fiscal. Vous pouvez consulter notre site Internet (www.revenu.gouv.qc.ca), qui contient toute l'information dont vous avez besoin. Vous y trouverez nos publications, nos formulaires et nos guides ainsi que les réponses aux questions que vous vous posez fréquemment. Vous avez également la possibilité de traiter avec nous au moment qui vous convient, sans avoir à vous déplacer;
- une réduction des délais de traitement. Ainsi, vous recevez plus rapidement un remboursement ou une réponse à votre demande.





En utilisant nos services en ligne, vous pouvez notamment

comme citoyen

- transmettre votre déclaration de revenus par ImpôtNet Québec durant la période de production des déclarations de revenus;
- recevoir de façon électronique votre avis de cotisation;
- obtenir des renseignements sur le traitement de votre déclaration de revenus au moyen du service Info-remboursement;
- payer vos acomptes provisionnels, votre solde d'impôt ou un avis de cotisation ou de perception par l'intermédiaire de fournisseurs de services financiers;
- effectuer votre changement d'adresse;
- choisir le dépôt direct;
- consulter le registre des biens non réclamés et le registre des entreprises.

comme entreprise

- procéder à votre inscription en vertu des lois fiscales qui vous concernent;
- produire vos déclarations fiscales (déclarations de taxes, de revenus des sociétés, de retenues à la source et de cotisations de l'employeur) ainsi que votre déclaration de renseignements au registre des entreprises;
- produire en ligne vos relevés 1 et votre sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur;
- consulter votre dossier et les messages électroniques qui vous sont transmis par Revenu Québec;
- consulter vos déclarations produites par voie électronique;
- consulter le registre des entreprises;
- faire vos paiements et recevoir vos remboursements;
- donner, recevoir et gérer des procurations;
- effectuer votre changement d'adresse.

... Nos engagements ...

Des démarches plus faciles pour vous

Vous pouvez compter sur

DES SERVICES EN LIGNE PERFORMANTS

- Notre site Internet, www.revenu.gouv.qc.ca,
 - est disponible en tout temps;
 - vous offre toute l'information dont vous avez besoin ainsi que des formulaires dynamiques;
 - met à votre disposition le registre des biens non réclamés et le registre des entreprises.
- Nos services en ligne sont fiables et sécuritaires, vous permettant de communiquer facilement et rapidement avec Revenu Québec.
- Notre service de courriel vous assure une réponse à vos questions d'ordre général.

UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE GRATUIT

- Notre service téléphonique gratuit, accessible selon les heures figurant dans notre site Internet, vous assure une réponse rapide.

DES BUREAUX DANS L'ENSEMBLE DES RÉGIONS DU QUÉBEC

- Nos bureaux, accessibles aux personnes handicapées, sont ouverts du lundi au vendredi.
- Notre personnel, courtois et respectueux, vous rencontre si nécessaire et met à votre disposition des outils pour que vous obteniez le service dont vous avez besoin.

UNE INFORMATION CLAIRE ET COMPRÉHENSIBLE

- Notre personnel vous parle clairement pour être compris de vous.
- Notre documentation est simple et adaptée à vos besoins pour vous aider dans vos démarches.

Un traitement rapide et efficace de votre demande

Vous pouvez compter sur une organisation qui a à cœur d'atteindre ses objectifs concernant

Nos objectifs généraux

VOTRE CORRESPONDANCE

- Nous donnons suite à votre correspondance rapidement.

VOTRE OPPOSITION À UNE DÉCISION

- Nous vous communiquons notre décision et les motifs la justifiant.

VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS

- Nous vous transmettons votre remboursement d'impôt ou nous délivrons votre avis de cotisation plus rapidement lorsque votre déclaration est produite par voie électronique.

Nos objectifs propres aux particuliers

VOTRE PENSION ALIMENTAIRE

- Nous traitons rapidement toute nouvelle demande de pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement.
- Nous effectuons une première intervention de recouvrement rapidement, à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus.

VOTRE DEMANDE DE CONSTITUTION OU D'IMMATRICULATION D'UNE ENTREPRISE ET VOTRE DÉCLARATION MODIFICATIVE AU REGISTRE DES ENTREPRISES

- À la réception d'une demande complète et à l'encaissement des frais exigibles, s'il y a lieu, nous traitons rapidement
 - votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise;
 - votre déclaration modificative au registre des entreprises.
- Nous pouvons accorder un traitement prioritaire à vos demandes. Dans ce cas, le tarif exigible est augmenté de 50 %.

Nos objectifs propres aux entreprises

VOTRE INSCRIPTION EN TANT QU'ENTREPRISE

- Nous vous offrons la possibilité de vous inscrire en tant qu'entreprise par Internet, par la poste ou à nos bureaux. Un numéro vous est attribué sans délai lorsque vous en faites la demande par voie électronique.

VOTRE REMBOURSEMENT À TITRE DE MANDATAIRE

- Nous traitons votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants plus rapidement lorsqu'elle est faite par voie électronique.

VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS DES SOCIÉTÉS

- Nous vous délivrons votre avis de cotisation dans les meilleurs délais.

Une organisation à la hauteur de vos attentes

Vous pouvez compter sur

UN MEMBRE DU PERSONNEL QUI CONNAÎT VOTRE DOSSIER

- Pour gérer votre dossier et répondre à vos questions, nous mettons à votre disposition un membre du personnel compétent, qui peut recourir à des spécialistes pour vous donner la meilleure information possible.

DU PERSONNEL QUI APPLIQUE LES LOIS AVEC IMPARTIALITÉ, ÉQUITÉ ET COHÉRENCE

UNE ORGANISATION QUI VOUS ASSURE DE LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES ET QUI PROTÈGE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Nous nous engageons à protéger, à conserver et à utiliser en toute confidentialité les renseignements que vous nous confiez, selon ce qui est permis par les lois.

UNE ORGANISATION QUI VOUS RESPECTE LORS DE SES ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION

- Nous vous informons du moment, du but et de la portée d'une vérification.
- Nous établissons l'identité des intervenants dans le dossier qui vous concerne.
- Nous vous demandons les informations et les documents pertinents à la vérification.
- Nous nous assurons que vous comprenez bien les modifications apportées à votre avis de cotisation et nous vous informons de vos droits et de vos obligations en matière fiscale.
- Nous effectuons les rajustements nécessaires, s'il y a lieu.
- Nous respectons le caractère confidentiel des renseignements obtenus.

UNE ORGANISATION QUI VOUS INFORME DE VOS DROITS D'OPPOSITION ET D'APPEL

UNE ORGANISATION QUI VOUS CONSULTE

- Nous évaluons périodiquement votre degré de satisfaction.
- Nous prenons en considération vos suggestions.
- Nous maintenons nos efforts pour simplifier l'administration de la fiscalité et des programmes.

UNE ORGANISATION À VOTRE ÉCOUTE

- Nous vous offrons un service de traitement des plaintes.

UNE ORGANISATION TRANSPARENTE

- Nous présentons nos résultats à l'occasion des consultations avec les représentants de la clientèle.
- Nous rendons publics nos résultats dans le rapport annuel de gestion.

L'accès à nos services



Par Internet
www.revenu.gouv.qc.ca



Par téléphone **Heures d'accessibilité des services**
Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 – 16 h 30
Mercredi : 10 h – 16 h 30

Renseignements fournis aux particuliers et aux particuliers en affaires

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-6299	514 864-6299	1 800 267-6299 (sans frais)

Renseignements fournis aux entreprises, aux employeurs et aux mandataires

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-4692	514 873-4692	1 800 567-4692 (sans frais)

Renseignements concernant le Programme de perception des pensions alimentaires

Québec	Ailleurs
418 652-4413	1 800 488-2323 (sans frais)

Renseignements concernant les successions et les produits financiers non réclamé

1 866 840-6939 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Montréal	Ailleurs
514 873-4455	1 800 361-3795 (sans frais)

Assistance technique et renseignements concernant nos services en ligne

Canada ou États-Unis	Ailleurs
1 866 423-3234 (sans frais)	418 659-2281

Heures d'accessibilité de l'assistance technique

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h – 18 h
Mercredi : 10 h – 18 h



Par la poste
Vous trouverez nos adresses postales dans notre site Internet.



En personne
Pour savoir où se trouve le bureau de Revenu Québec le plus près de chez vous, consultez notre site Internet ou téléphonez-nous.