



**BUREAU DE LA PROTECTION  
DES DROITS DE LA CLIENTÈLE**  
RAPPORT ANNUEL  
2017-2018

LE RESPECT DE VOS DROITS : UNE PRIORITÉ!

REVENU  
QUÉBEC







Le président-directeur général

Québec, le 19 juin 2018

Monsieur Carlos J. Leitão  
Ministre des Finances  
12, rue Saint-Louis, 1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5L3

**Objet : *Rapport annuel du Bureau de la protection des droits de la clientèle 2017-2018***

Monsieur le Ministre,

Les dernières années ont été déterminantes pour Revenu Québec. Des changements importants ont été apportés au sein de l'organisation pour placer les intérêts de notre clientèle au cœur de nos façons de faire.

L'adoption de la Charte des droits des contribuables et des mandataires ainsi que la mise en place du Bureau de la protection des droits de la clientèle ont été des éléments clés qui ont permis de renforcer la confiance de la clientèle envers l'organisation. L'indépendance et l'objectivité de ce bureau offrent à la clientèle l'assurance qu'elle sera traitée de façon équitable et qu'elle sera informée de ses droits.

C'est avec plaisir que je vous transmets le deuxième rapport annuel du Bureau de la protection des droits de la clientèle, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018. Les améliorations qui y sont présentées démontrent que Revenu Québec prend au sérieux les préoccupations qui lui sont exprimées et que des mesures concrètes sont prises pour remédier aux situations problématiques.

Je suis heureux de constater qu'une diminution du nombre de plaintes a été observée, car cela confirme qu'un réel virage dans la culture organisationnelle s'opère à Revenu Québec et qu'il y a déjà des retombées positives pour la clientèle.

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

Le président-directeur général,

Éric Ducharme

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, 2018

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

<b>Faits saillants</b>	<b>7</b>
<b>Message de la vice-présidente et directrice générale</b>	<b>9</b>
Direction générale de la protection des droits et de l'éthique	9
<b>Message de la directrice</b>	<b>10</b>
Bureau de la protection des droits de la clientèle	10
<b>Partie 1 – À propos du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>13</b>
Origine	14
Structure et composition	14
Rôle et mandat	15
Champs d'intervention	15
Publications	18
Les engagements du Bureau de la protection des droits de la clientèle	19
Le Bureau de la protection des droits de la clientèle en bref	20
<b>Partie 2 – La Charte des droits des contribuables et des mandataires</b>	<b>21</b>
<b>Partie 3 – Observations générales du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>25</b>
Principales observations relatives aux demandes d'intervention et aux plaintes reçues en 2017-2018	26
Principales observations relatives aux demandes d'intervention et aux plaintes réglées en 2017-2018	30
<b>Partie 4 – Résultats de quelques interventions du Bureau de la protection des droits de la clientèle</b>	<b>33</b>
Meilleure diffusion de l'information	34
Droit d'être entendu	36
Traitement avec impartialité	37
<b>Conclusion</b>	<b>43</b>



# FAITS SAILLANTS

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

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle 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 DE LA PROTECTION DES DROITS  
DE LA CLIENTÈLE A ÉTÉ SOLlicitÉ À PLUS DE **8 300** REPRISES.

**2 306** DOSSIERS D'INTERVENTION ONT ÉTÉ OUVERTS, CE QUI REPRÉSENTE  
UNE DIMINUTION DE 21,2 % PAR RAPPORT À L'AN DERNIER.

**91,7 %** DES DEMANDES D'INTERVENTION  
ONT REÇU UNE RÉPONSE EN MOINS DE 35 JOURS.

LE DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE EST DE

**17,5 JOURS.**

*« Notre volonté est de connaître les motifs d'insatisfaction invoqués à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci, s'il y a lieu. »*

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**

En octobre prochain, deux ans se seront écoulés depuis l'adoption de la Charte des droits des contribuables et des mandataires. Depuis sa mise en place, le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'assure du respect des droits qui y sont énoncés.

Le défi qui s'imposait au Bureau de la protection des droits de la clientèle était de taille. La qualité de ses interventions et les résultats obtenus s'avèreraient essentiels pour justifier son rôle auprès de la clientèle.

C'est pourquoi il m'importait que le bureau ait les moyens nécessaires à l'accomplissement de son mandat et au développement d'une relation de confiance avec les contribuables et les autres clientèles de Revenu Québec.

À ce jour, les commentaires formulés par la clientèle me permettent de croire que le bureau a su relever le défi ainsi que démontrer son indépendance, sa neutralité et sa volonté de s'assurer non seulement du respect des droits, mais aussi de l'obtention d'un juste résultat.

C'est donc avec fierté que je dépose ce second rapport annuel d'activités. Il rend compte du travail acharné de tous les employés du bureau qui se sont investis avec talent et passion pour défendre les droits énoncés dans la Charte et, surtout, pour offrir une alternative au règlement des différends à tous ceux et celles qui l'ont interpellé. Le Bureau de la protection des droits de la clientèle, en plus de remplir efficacement son mandat, s'engage à servir la clientèle qui estime que l'un de ses droits n'a pas été respecté.

Ce second rapport présente donc, en toute transparence, les observations du bureau pour la période s'étendant du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, de même qu'un survol des cas traités et des améliorations apportées à la suite des recommandations formulées par celui-ci.

En terminant, j'aimerais remercier tout le personnel du Bureau de la protection des droits de la clientèle pour son dévouement et son engagement, qui fondent aujourd'hui sa crédibilité et sa pertinence.

M<sup>e</sup> Josée Morin  
Québec, juin 2018



# MESSAGE DE LA DIRECTRICE



---

## Bureau de la protection des droits de la clientèle

---

J'ai amorcé l'exercice 2017-2018 avec l'intention de consolider l'ensemble des changements qui ont été apportés au rôle et aux mandats du Bureau de la protection des droits de la clientèle au cours des dernières années. Mon objectif est d'être en mesure d'offrir en tout temps un service à la hauteur des besoins et des attentes de notre clientèle.

Je suis convaincue que, dans une organisation comme Revenu Québec, le rôle qu'occupe le Bureau de la protection des droits de la clientèle est essentiel. En effet, bien que la protection des droits légaux puisse se faire par les instances judiciaires traditionnelles, les mécanismes non judiciaires de protection des droits offerts par notre bureau constituent des moyens alternatifs qui permettent de favoriser le règlement de différends de façon plus souple, plus rapide et sans frais.

Les personnes qui s'adressent à nous éprouvent souvent de l'inquiétude et manifestent en général de l'incompréhension face à leur situation. De plus, elles ressentent parfois un sentiment d'injustice ou de frustration. Mon équipe a pour rôle de les écouter afin de bien comprendre la situation et d'être en mesure de les accompagner dans la résolution de leur différend avec Revenu Québec. La volonté du Bureau de la protection des droits de la clientèle est de connaître les motifs d'insatisfaction invoqués à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci, s'il y a lieu.

La connaissance fine qu'a mon personnel des mandats et des activités de Revenu Québec lui permet notamment de reconnaître les problèmes organisationnels, d'investiguer sur les causes possibles de ceux-ci, de soulever les enjeux qui leur sont liés, si délicats soient-ils, et de recommander des solutions réalistes pour les résoudre et améliorer les services offerts à la clientèle. Je suis d'ailleurs heureuse de constater que la haute direction ainsi que le conseil d'administration nous appuient dans nos démarches.

Par ailleurs, malgré tous les efforts de promotion déployés à ce jour, je constate que la Charte des droits des contribuables et des mandataires de Revenu Québec ainsi que l'offre de services du Bureau de la protection des droits de la clientèle demeurent encore méconnues. C'est pourquoi je me donne comme objectif, au cours de la prochaine année, de mettre en place des moyens de communication supplémentaires afin que la clientèle soit informée de ses droits et des services mis à sa disposition pour les faire respecter. Je veux aussi m'assurer que les personnes qui sont susceptibles d'avoir besoin des services offerts par le bureau le connaissent et qu'elles puissent communiquer avec lui facilement.

Au cours des prochains mois, nous allons continuer de travailler sur l'amélioration de notre processus afin de mettre les besoins de notre clientèle au cœur de notre activité. Nous devons continuer notamment à nous assurer que nos interventions sont impartiales et approfondies, en plus d'augmenter l'influence de nos analyses et de nos recommandations. Nous poursuivrons également avec vigueur la promotion des principes fondamentaux de la Charte dans le cadre des activités de Revenu Québec.


En terminant, je tiens à remercier tous les membres du personnel du bureau qui font preuve, jour après jour, de créativité et de ténacité dans la résolution des dossiers qui leur sont confiés.



Nathalie Therrien  
Québec, juin 2018







**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

---

## Origine

---

Une unité est responsable de la gestion des insatisfactions et des plaintes à Revenu Québec depuis près de 29 ans. Au moment de sa création en 1989, celle-ci était appelée *Bureau des plaintes*. Sa création découle d'un protocole d'entente entre le ministère du Revenu du Québec et le Protecteur du citoyen. Il s'agissait alors de l'une des premières entités du genre à être créées par un ministère du gouvernement du Québec et dont le mandat consistait à traiter les plaintes et les demandes d'intervention de la clientèle insatisfaite. Depuis sa création, elle a eu diverses appellations, dont *Direction du traitement des plaintes*.

Afin d'offrir une meilleure visibilité à cette entité et de réaffirmer son rôle fondamental, Revenu Québec a créé, en septembre 2012, une direction générale consacrée au traitement des plaintes et à l'éthique. Au cours des dernières années, le rôle de celle-ci a constamment évolué afin que la clientèle soit de mieux en mieux servie, et son approche a été revue et adaptée en fonction des meilleures pratiques.

En 2016, lors de l'adoption de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, le mandat de l'unité responsable de la gestion des insatisfactions et des plaintes a été revu, puisqu'il était primordial qu'une entité administrative soit chargée de l'application de la Charte, la promouvoir et s'assurer du respect des droits qui y sont énoncés.

Le ministre des Finances a annoncé, lors du dévoilement public de la Charte des droits des contribuables et des mandataires le 6 octobre 2016, la mise en place du Bureau de la protection des droits de la clientèle dont le mandat est d'exercer un rôle de premier plan au sein de Revenu Québec en matière de respect des droits et de résolution des différends.

Le lancement du Bureau de la protection des droits de la clientèle ne marque pas simplement un changement de nom, mais aussi et surtout l'aboutissement d'un processus interne de transformation d'une unité inspirée par les meilleures pratiques en matière de protection des droits et de gestion des insatisfactions.

---

## Structure et composition

---

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est rattaché à la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique, qui relève directement du président-directeur général. Ainsi, au plan structurel, le Bureau de la protection des droits de la clientèle fait partie de Revenu Québec, mais il est complètement détaché des unités opérationnelles et en retrait des activités de masse. Cette structure lui confère une indépendance réelle et une neutralité vis-à-vis des unités opérationnelles qui transigent avec la clientèle et qui peuvent faire l'objet d'insatisfaction à l'égard des dossiers qu'elles traitent.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle compte sur une équipe multidisciplinaire d'une vingtaine de personnes qui sont à l'écoute de l'ensemble de la clientèle de Revenu Québec. L'équipe est composée de professionnels qui détiennent une formation juridique ou une formation comptable, et plusieurs parmi eux ont fait des études universitaires de deuxième cycle en fiscalité. Certains sont spécialisés en impôt sur le revenu et d'autres en taxes à la consommation.



Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est membre du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle assure un service courtois et efficace, dont la priorité est le respect des droits. Il peut être joint par divers moyens, et ses coordonnées sont disponibles sur le site Internet de Revenu Québec.

---

## Rôle et mandat

---

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est une entité spécialisée et indépendante des unités opérationnelles de Revenu Québec qui veille au respect des droits énoncés dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires. Il 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 de la protection des droits de la clientèle a pour rôle de s'assurer que chaque demande d'intervention est examinée de façon objective et confidentielle, que tous les droits de la clientèle sont respectés et qu'une décision juste est rendue. Il veille également à ce que la clientèle insatisfaite soit traitée de façon équitable et qu'elle comprenne bien ses droits.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle peut, en réponse à une demande d'intervention, interpellier directement toute unité qui est à l'origine d'une insatisfaction. À l'instar de la très grande majorité des unités spécialisées dans la gestion des insatisfactions et la protection des droits, il dispose d'un pouvoir de recommandation. Dans le cadre de l'exercice de son mandat, il doit faire toute recommandation appropriée, notamment afin qu'une décision soit reconsidérée, qu'une erreur soit corrigée ou qu'un conflit soit résolu.

Par ailleurs, la neutralité étant une caractéristique essentielle sur laquelle s'appuie la crédibilité du mécanisme de règlement des différends, le Bureau de la protection des droits de la clientèle, dans l'exercice de ses fonctions, ne représente ni les intérêts de Revenu Québec, ni ceux de la clientèle. Chaque demande d'intervention est évaluée en fonction des faits, du droit ou des politiques applicables, le cas échéant. Ainsi, le Bureau de la protection des droits de la clientèle peut, sur la base de l'analyse d'un dossier, se faire le défenseur du changement recommandé ou soutenir la position de l'organisation auprès du plaignant.

Son mandat s'étend également à la formulation de recommandations d'amélioration découlant de l'analyse des demandes qu'il traite. Ainsi, il propose des améliorations aux systèmes, aux processus et aux façons de faire de Revenu Québec afin de remédier aux problèmes observés dans le traitement des demandes qui lui sont soumises.

---

## Champs d'intervention

---

Revenu Québec, comme toutes les administrations fiscales de grande taille, intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée, réalise un nombre incalculable de transactions et prend des millions de décisions qui ont une incidence économique sur les contribuables. Ainsi, l'ampleur de ses opérations fait en sorte que des erreurs peuvent se produire.



## Chiffres clés de Revenu Québec au 31 mars 2017<sup>1</sup>

### UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE

**6,5**

millions de particuliers produisant  
une déclaration de revenus

**629 373**

particuliers en affaires

**550 114**

sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec  
en vertu de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)

**920 451**

entreprises immatriculées  
au registre des entreprises

### DES COMMUNICATIONS CONSIDÉRABLES

**4,5**

millions d'appels  
téléphoniques reçus

**68 858**

courriels relatifs  
à des demandes d'information

**642 337**

demandes effectuées  
par correspondance

### LES SERVICES EN LIGNE

**80,7 %**

des déclarations de revenus des particuliers  
effectuées par voie électronique

**19,2**

millions de visites du site Internet

### LES RESSOURCES

**12 166**

employés réguliers et occasionnels

**16**

comptoirs de service répartis dans 13 villes  
du Québec

1. Rapport annuel de gestion 2016-2017 de Revenu Québec.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle a la volonté de connaître les motifs d'insatisfaction invoqués à l'égard d'une situation afin de pouvoir agir et de corriger celle-ci, tout en offrant une voie de règlement de dossier souple, rapide et sans frais. Dans ce contexte, il peut intervenir à l'égard de toute insatisfaction qui lui est signifiée relativement

- à une décision de Revenu Québec, à un dossier sous la responsabilité de celui-ci 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 la qualité des services offerts ou rendus par Revenu Québec;
- à un manquement ou à une irrégularité alléguée dans le traitement d'un dossier;
- à un malentendu avec Revenu Québec.

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, le service offert par le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'inscrit parmi l'éventail des modes alternatifs de règlement de dossiers.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle n'intervient toutefois pas lorsque la clientèle désire, par exemple, se prévaloir d'un service offert par Revenu Québec ou contester formellement une cotisation ou une décision. Plus précisément, il n'intervient pas lorsque 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;
- s'opposer à un avis de cotisation ou à un avis de détermination;
- faire appel;
- faire une dénonciation.

Par ailleurs, le Bureau de la protection des droits de la clientèle prête au besoin assistance à la clientèle et redirige toute demande qui ne concerne aucune insatisfaction vers le service ou l'entité le plus approprié.

Enfin, le fait de s'adresser au Bureau de la protection des droits de la clientèle ne suspend ni ne prolonge le délai qui est accordé pour exercer un recours prévu par la loi.

## La médiation

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle 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 de la protection des droits de la clientèle assiste les parties afin de dénouer l'impasse.



---

## Publications

---

Une section relative à la protection des droits a été créée dans le site Internet de Revenu Québec lors du dévoilement public du Bureau de la protection des droits de la clientèle en octobre 2016. Cette section présente le bureau, la Charte des droits des contribuables et des mandataires et quelques autres publications concernant les droits de la clientèle. Une publication intitulée *Le respect de vos droits, une priorité!* est également mis à la disposition de la clientèle pour faire connaître l'offre de services du bureau.

De plus, des vidéos ont été mises en ligne dans le site Internet de Revenu Québec et dans les médias sociaux afin d'expliquer la Charte ainsi que le processus de traitement des demandes d'intervention et des plaintes, et de promouvoir les services offerts par le Bureau de la protection des droits de la clientèle.

Par ailleurs, Revenu Québec diffuse à l'occasion sur son compte Facebook des publications pour faire connaître la Charte des droits des contribuables et des mandataires ainsi que le rôle du bureau. La présence accrue de Revenu Québec sur les médias sociaux lui permet, dans certains cas, d'expliquer la procédure à suivre pour formuler une demande d'intervention, par exemple lorsqu'une personne manifeste ouvertement son insatisfaction.

**Pour de plus amples informations, visitez la section Protection des droits dans le site Internet de Revenu Québec.**



---

## Les engagements du Bureau de la protection des droits de la clientèle

---

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'engage à offrir des services axés sur les orientations suivantes :

### **Accessibilité**

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

### **Écoute**

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

### **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.

### **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.

### **Amélioration des services**

Il s'engage à proposer, le cas échéant, 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.



# LE BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE EN BREF

## Une expertise de pointe

- Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est à **l'affût des meilleures pratiques**.
- 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.
- Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est un forum **connu et bien établi**, tant à l'externe qu'à l'interne de Revenu Québec.
- Il occupe une **place stratégique** au sein de Revenu Québec.
- Il a à son actif **le crédit** de plusieurs **améliorations** ayant bénéficié aux citoyens et aux entreprises.
- Il possède une très **grande polyvalence** pour répondre aux **demandes diverses**.
- Son approche favorise **la responsabilisation** des secteurs concernés de Revenu Québec.

## Un personnel dévoué et qualifié

- Les membres du personnel du Bureau de la protection des droits de la clientèle possèdent des **connaissances juridiques, fiscales et techniques variées**.
- Ils ont une très **bonne connaissance** de Revenu Québec et des membres du personnel les plus aptes à les éclairer ou à leur fournir des réponses.
- Ils agissent **sans parti pris** et favorisent **l'écoute active**.
- Ils ont une vision **neutre** des problèmes ainsi qu'une grande **ouverture d'esprit**, et sont **empathiques** à l'égard des insatisfactions exprimées par les citoyens et les entreprises.





**LA CHARTE DES DROITS  
DES CONTRIBUABLES  
ET DES MANDATAIRES**

**PARTIE 2**

# LA CHARTE DES DROITS DES CONTRIBUABLES ET DES MANDATAIRES

La majeure partie des recettes perçues par les administrations fiscales résultent du bon fonctionnement du système d'autocotisation ainsi que de l'assujettissement volontaire des contribuables et des mandataires aux lois. Le respect volontaire des lois fiscales est lui-même favorisé par la confiance des contribuables envers leur administration fiscale, et c'est précisément dans cette sphère qu'intervient une charte des droits.

Publiée en octobre 2016, la Charte des droits des contribuables et des mandataires de Revenu Québec est un document essentiel pour toute personne qui souhaite se renseigner sur ses droits et ses recours. Elle vise à renforcer la coopération et la relation de confiance entre Revenu Québec et l'ensemble de sa clientèle en favorisant une approche axée sur la transparence.

La Charte s'adresse à toutes les clientèles. Elle vise tant le citoyen ou l'entreprise qui échange avec Revenu Québec dans le cadre du traitement de son dossier fiscal que le mandataire qui perçoit et remet des sommes. Elle concerne également les clientèles associées à des missions particulières, comme celles des secteurs des pensions alimentaires et des biens non réclamés.

Tout en prenant en compte la complexité des lois, la Charte permet d'expliquer à la clientèle, de façon simple et compréhensible, les principaux droits des contribuables et des mandataires découlant du devoir d'agir équitablement, soit le droit d'être informé, le droit d'être entendu et le droit d'être traité avec impartialité. Elle présente également les droits des contribuables et des mandataires en matière de confidentialité et de représentativité, de même que les engagements de Revenu Québec en matière de qualité des services et d'exercice des droits. Enfin, elle comporte des engagements particuliers envers les petites et moyennes entreprises et les particuliers en affaires.

De plus, la Charte assure aux clientèles dont les droits ont été brimés qu'elles auront la possibilité d'obtenir le rétablissement de ceux-ci. Ainsi, en vertu de la Charte, les contribuables et les mandataires ont la possibilité de s'adresser sans frais au Bureau de la protection des droits de la clientèle, et cela, sans égard au fait qu'ils puissent exercer tous les recours prévus par la loi. Le bureau a le mandat de veiller au respect des droits énoncés dans la Charte et intervient au besoin pour les faire valoir.



# 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**.

Engagements particuliers envers les petites et moyennes entreprises et les particuliers en affaires.

**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.**





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

**PARTIE 3**

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

Revenu Québec joue un rôle important au sein de l'appareil gouvernemental en percevant les revenus nécessaires au financement des services publics. Il doit ainsi s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Il doit également permettre aux citoyens d'avoir rapidement accès aux sommes auxquelles ils ont droit.

Au cours des dernières années, Revenu Québec a amorcé un virage organisationnel important dans le but d'offrir des services de meilleure qualité, tout en s'assurant que chacun paie sa juste part. Pour ce faire, en plus d'avoir adopté la Charte des droits des contribuables et des mandataires, il a notamment mis en place le programme d'accompagnement pour les petites et moyennes entreprises (PME) et les particuliers en affaires, il a intégré les médias sociaux et il a bonifié ses services en ligne.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle constate que ces changements ont des retombées positives. En effet, encore cette année, une diminution du nombre de demandes d'intervention et du nombre de plaintes reçues ainsi qu'une diminution du pourcentage des dossiers jugés fondés ont été observées.

---

## Principales observations relatives aux demandes d'intervention et aux plaintes reçues en 2017-2018

---

Au cours de la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a reçu plus de 8 300 demandes, principalement par téléphone. De ce nombre, 2 306 demandes d'intervention relevaient 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 la clientèle. Il s'agissait, entre autres, de demande d'information et de demandes de correction concernant leur dossier.

De façon générale, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a observé une diminution du nombre de demandes d'intervention et du nombre de plaintes reçues comparativement aux données compilées l'année précédente, au cours de la même période. Cette diminution a principalement été constatée dans le domaine de l'administration des mesures sociofiscales.

Une diminution des demandes d'intervention relatives à l'accessibilité des services téléphoniques a également été observée. Cette diminution est attribuable à la résolution du problème lié au crédit d'impôt pour solidarité l'an dernier.

Par ailleurs, tout comme l'an dernier, le principal motif d'insatisfaction concerne la façon dont Revenu Québec a procédé au traitement d'une demande ou d'un dossier.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle a également observé une légère augmentation du nombre de demandes d'intervention concernant les relations avec la clientèle.



## 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 d'intervention et des plaintes reçues concernent ce domaine d'activité. De façon générale, le nombre de demandes reçues est relativement stable par rapport à l'exercice précédent, et même un peu à la baisse à certains égards.

Au cours des dernières années, Revenu Québec a misé sur le développement de sa prestation électronique de services, notamment pour améliorer la qualité des services offerts à la clientèle. Ainsi, de plus en plus de citoyens optent pour la transmission électronique de leur déclaration de revenus. Ce choix a sans aucun doute contribué à la diminution des demandes d'intervention et des plaintes reçues au cours des dernières années en matière de traitement et de délai. En effet, la transmission par voie électronique de la déclaration de revenus a entre autres pour conséquence de limiter le risque d'erreurs de saisie, en plus de réduire le délai de traitement.

## Administration des mesures sociofiscales

### Crédit d'impôt pour solidarité

Une diminution importante des demandes d'intervention et des plaintes relatives à l'administration des mesures sociofiscales a été observée, plus particulièrement celles concernant le crédit d'impôt pour solidarité.

Rappelons que de nouvelles modalités d'application de ce crédit d'impôt ont été annoncées dans le cadre du discours sur le budget du 26 mars 2015. Ces nouvelles modalités avaient notamment pour objectif d'en faciliter la compréhension par les citoyens et d'en simplifier la gestion. Elles sont entrées en vigueur progressivement à compter de janvier 2016 (période transitoire) et sont pleinement en vigueur depuis juillet 2016.

Ces modalités permettent de préserver le niveau de l'aide fiscale accordée à la très grande majorité des particuliers qui en bénéficient. En effet, le montant auquel un particulier a droit est dorénavant déterminé annuellement plutôt que mensuellement, en tenant compte de sa situation familiale au 31 décembre indiquée dans sa déclaration de revenus. De plus, les particuliers ne sont plus tenus d'aviser Revenu Québec de tout changement de situation, sauf pour certaines situations précises. De surcroît, depuis juillet 2016, le crédit d'impôt pour solidarité est versé mensuellement, trimestriellement ou annuellement, selon l'importance du montant déterminé auquel chaque particulier a droit annuellement.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle avait constaté, dans son rapport annuel 2016-2017, une hausse des plaintes concernant le traitement des demandes relatives au crédit d'impôt pour solidarité qui coïncidait avec la période transitoire. L'étude des demandes avait permis de constater que, dans plusieurs dossiers, l'annexe D était manquante ou, lorsque cette dernière était remplie, les informations inscrites par les citoyens étaient souvent erronées ou incomplètes.

Ainsi, pour éviter la récurrence de ce type de plainte, Revenu Québec a formé des groupes de discussion pour mesurer le niveau de compréhension des citoyens à l'égard de ce crédit d'impôt et recueillir des pistes d'amélioration possibles. Des changements ont notamment été apportés à l'annexe D de la déclaration de revenus de 2016, et l'information diffusée sur le sujet a été bonifiée.

Le bureau constate que la mise en place de ces nouvelles modalités d'application et que les bonifications apportées pour répondre aux principales insatisfactions soulevées lors de l'exercice 2016-2017 ont été bénéfiques pour la clientèle.



## **Frais de garde**

Le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants fait partie des mesures fiscales 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 montants payés 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 consacre 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, et ce, dans le but que le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants permette d'atteindre les objectifs fixés et aide la clientèle visée. Ainsi, Revenu Québec procède à des vérifications pour s'assurer que les conditions d'admissibilité à ce crédit d'impôt sont respectées.

Cependant, les plaintes reçues au cours des dernières années ont démontré que ces vérifications n'étaient pas toujours effectuées dans le respect des principes énoncés dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires.

Plusieurs améliorations ont donc été apportées en vue d'assurer le respect des principes fondamentaux découlant du devoir d'agir équitablement. Ainsi, les instructions de travail concernant ce crédit d'impôt ont été bonifiées afin que les particuliers dont les dossiers ont fait l'objet d'une vérification soient correctement informés, qu'ils soient entendus et que leur dossier soit traité avec impartialité.

Comparativement aux années précédentes, le nombre de demandes d'intervention et le nombre de plaintes reçues au sujet du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants au cours de l'exercice 2017-2018 ont diminué.



## Résultats statistiques relatifs aux demandes d'intervention et aux plaintes reçues en 2017-2018

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

	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	1 812	1 874
Administration des mesures sociofiscales	248	778
Perception des pensions alimentaires	128	124
Administration provisoire des biens non réclamés	14	20
Général	104	129
<b>Total</b>	<b>2 306</b>	<b>2 925</b>

**TABLEAU 2** Demandes d'intervention et plaintes reçues par motif d'insatisfaction

	1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018	1 <sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017
Accessibilité aux services	44	156
Confidentialité du dossier fiscal	71	96
Délai de traitement	289	367
Qualité des services	300	313
Relation avec la clientèle	144	131
Traitement	1 447	1 861
Autres	11	1
<b>Total</b>	<b>2 306</b>	<b>2 925</b>



**TABLEAU 3** Demandes d'intervention et plaintes reçues par type de clientèle

	<b>1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018</b>	<b>1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017</b>
Particulier	1 542	2 129
Mandataire	495	542
Particuliers en affaires	150	146
Société	42	24
Autre	77	84
<b>Total</b>	<b>2 306</b>	<b>2 925</b>

### Principales observations relatives aux demandes d'intervention et aux plaintes réglées en 2017-2018

Cette partie présente les observations du Bureau de la protection des droits de la clientèle sur les résultats obtenus à la suite du traitement des demandes d'intervention et de celui des plaintes dont les dossiers ont été finalisés au cours de l'exercice 2017-2018.

#### Délais de traitement

La prise en charge d'une demande d'intervention ou d'une plainte se fait rapidement. Le Bureau de la protection des droits de la clientèle a notamment comme objectif de traiter les dossiers selon l'engagement inscrit 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 plus de 90 % des cas.

Cependant, si un dossier est complexe, le traitement d'une demande par le Bureau de la protection des droits de la clientèle peut nécessiter un plus long délai pour que celle-ci soit bien traitée et pour qu'un juste résultat soit obtenu.

**TABLEAU 4** Délai de traitement des demandes d'intervention et des plaintes

	<b>1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018</b>	<b>1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017</b>
Délai moyen de réponse	17,5 jours	20,1 jours
Taux d'atteinte de la norme de service en matière de traitement des plaintes	91,7 %	91,4 %
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées en moins de 35 jours	2 279	2 674
Nombre de demandes d'intervention et de plaintes qui ont été réglées	2 486	2 926



## Fondement des demandes d'intervention et des plaintes par domaine d'activité

Une demande d'intervention ou une plainte adressée au Bureau de la protection des droits de la clientèle 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.

Par contre, toutes les insatisfactions exprimées n'entraînent pas nécessairement de modifications à un dossier. Parfois, l'insatisfaction exprimée par une personne découle d'un manque d'information ou d'une incompréhension des règles qui lui sont applicables. Par ailleurs, quelles que soient les méthodes utilisées pour traiter une demande ou une plainte et les conclusions sur le fondement de celles-ci, le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'assurera que les conclusions et les motifs de la décision rendue ont été expliqués et bien compris.

Pour chacune des demandes d'intervention et chacune des plaintes jugées fondées, une mesure correctrice est proposée à la personne qui a fait la demande ou qui a porté plainte. Il peut s'agir notamment de lui présenter des excuses, d'apporter les correctifs appropriés à son dossier, ou de lui fournir les explications ou les précisions demandées.


**TABLEAU 5** Fondement des demandes d'intervention et des plaintes par domaine d'activité

	<b>Demandes et plaintes réglées</b>	<b>Demandes et plaintes fondées</b>	<b>Pourcentage de demandes et de plaintes fondées 2017-2018</b>	<b>Pourcentage de demandes et de plaintes fondées 2016-2017</b>
Perception des impôts et des taxes	1 733	485	28,0 %	36,0 %
Administration des mesures sociofiscales	514	127	24,7 %	39,9 %
Perception des pensions alimentaires	100	26	26,0 %	34,7 %
Administration provisoire des biens non réclamés	15	5	33,3 %	21,2 %
Général	124	34	27,4 %	23,2 %
<b>Total</b>	2 486	677	27,2 %	36,1 %



**TABLEAU 6** Fondement des demandes d'intervention et des plaintes par motif d'insatisfaction

	<b>Demandes et plaintes réglées</b>	<b>Demandes et plaintes fondées</b>	<b>Pourcentage de demandes et de plaintes fondées 2017-2018</b>	<b>Pourcentage de demandes et de plaintes fondées 2016-2017</b>
Accessibilité aux services	56	21	37,5 %	80,7 %
Confidentialité du dossier fiscal	86	31	36,0 %	52,2 %
Délai de traitement	300	112	37,3 %	55,6 %
Qualité des services	336	124	36,9 %	34,1 %
Relation avec la clientèle	139	51	36,7 %	58,2 %
Traitement	1 559	335	21,5 %	25,7 %
Autres	10	0	30,0 %	s. o.
<b>Total</b>	2 486	677	27,2 %	36,1 %

A middle-aged man with short, graying hair and black-rimmed glasses is smiling warmly. He is wearing a dark blue pinstriped suit jacket over a light blue dress shirt and a dark blue patterned tie. His arms are crossed. The background is a blurred cityscape with tall buildings.

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

**PARTIE 4**

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

Dans le cadre de son mandat, le Bureau de la protection des droits de la clientèle intervient auprès de Revenu Québec afin de s'assurer que les droits fondamentaux de la clientèle sont respectés et qu'une juste décision est rendue en regard des faits, des règles de droit et des processus en vigueur.

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle examine les dossiers qu'on lui soumet au cours d'une période donnée, puis trouve, en collaboration avec les unités opérationnelles de Revenu Québec, des pistes d'amélioration de divers ordres visant à prévenir notamment la récurrence d'insatisfactions. Ces pistes d'amélioration font l'objet de recommandations générales ou particulières auprès des unités concernées et visent une plus grande efficacité des services offerts et du traitement des dossiers.

**Les cas exposés ci-après montrent le résultat de quelques interventions qui ont été sélectionnées pour figurer dans le présent rapport. Ils sont présentés de façon à préserver la confidentialité de la clientèle et illustrent comment l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle a permis de trouver des pistes d'amélioration au cours de l'année financière 2017-2018.**

## 1 MEILLEURE DIFFUSION DE L'INFORMATION

La clientèle de Revenu Québec a le droit d'obtenir des informations complètes et exactes pour bien comprendre les règles en vigueur et pour s'acquitter correctement de ses obligations. Elle doit notamment être informée des motifs qui sous-tendent toute décision prise par Revenu Québec et des recours prévus par les lois. Pour ce faire, elle peut consulter les outils que Revenu Québec met à sa disposition, notamment

- son site Internet et ses services en ligne;
- sa documentation sur support électronique et papier (formulaires, guides et publications);
- son service téléphonique.

Bien que Revenu Québec s'efforce de fournir l'information la plus complète et la plus précise possible, il a été constaté, lors de l'analyse de certaines demandes d'intervention, que l'information aurait avantage à être bonifiée et clarifiée afin de permettre à la clientèle d'être mieux informée.



## Information relative au paiement rétroactif d'indemnités de remplacement du revenu

À la suite d'une plainte reçue, un délégué du Protecteur du citoyen a contacté un conseiller du Bureau de la protection des droits de la clientèle pour soulever certaines lacunes dans l'information diffusée concernant le paiement rétroactif d'indemnités de remplacement du revenu.

En règle générale, aucun paiement d'impôt n'est exigé d'un contribuable qui reçoit des indemnités de remplacement du revenu, notamment à la suite d'un accident de la route ou d'un accident de travail. Par contre, un certain montant est calculé à titre de redressement pour tenir compte du fait que les crédits d'impôt personnels et les cotisations salariales obligatoires de base sont pris en compte. Par ailleurs, en ce qui concerne les indemnités reçues pour des années antérieures, par exemple une indemnité qui est reçue en 2017 pour un accident de la route survenu en 2014, le redressement est calculé par Revenu Québec à l'aide des montants inscrits dans le relevé 5, à la case 0 intitulée *Redressement pour indemnités reçues pour des années passées*. Le montant du redressement est ensuite inscrit, par Revenu Québec, à la ligne 443 de l'avis de cotisation, à titre d'impôt spécial.

L'intervention du délégué du Protecteur du citoyen portait précisément sur l'inscription d'un tel montant à titre d'impôt spécial sur l'avis de cotisation. Ce dernier a fait valoir qu'il était difficile, pour le contribuable qui reçoit des indemnités de remplacement du revenu qui touchent plus d'une année civile, de bien comprendre le traitement fiscal qui résulte de la réception de ce genre d'indemnité et la nature du redressement, puisque la détermination est calculée par Revenu Québec.

À la suite de l'analyse du dossier et des arguments soulevés par le délégué du Protecteur du citoyen, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a recommandé aux unités concernées d'apporter certaines améliorations relatives à l'information diffusée notamment dans le formulaire de la déclaration de revenus, dans le *Guide de la déclaration de revenus* et dans les avis de cotisation.

Ainsi, pour permettre aux contribuables placés dans une telle situation de mieux établir la concomitance entre la prise en compte des montants inscrits à la case 0 du relevé 5 et le redressement établi par Revenu Québec, les améliorations suivantes ont été apportées et mises en place avant la période de production de la déclaration de revenus de 2017 :

- modification du libellé de la ligne 443 de la déclaration de revenus pour y inclure le redressement d'impôt;
- ajout d'un paragraphe explicatif à la ligne 443 du *Guide de la déclaration de revenus* concernant le paiement rétroactif d'indemnités de remplacement du revenu;
- ajout d'un paragraphe explicatif à l'avis de cotisation.

Le délégué du Protecteur du citoyen s'est dit satisfait des améliorations apportées et implantées par Revenu Québec, et a tenu à remercier le Bureau de la protection des droits de la clientèle pour son excellente collaboration.



La clientèle de Revenu Québec a le droit de faire des représentations et de fournir les explications et les renseignements qu'elle juge utiles pour compléter son dossier, et ce, avant même qu'une décision ne soit rendue à son égard. Dans ce contexte, Revenu Québec a le devoir d'écouter sa clientèle et d'examiner tous les arguments et tous les renseignements additionnels qui lui sont fournis en vue de s'assurer de la justesse des décisions rendues.

### **Annulation de déclarations frauduleuses**

Afin de régulariser son dossier auprès de Revenu Québec, un contribuable a produit ses déclarations de revenus pour cinq années antérieures. Par la suite, il apprend que les déclarations de revenus pour deux de ces années avaient déjà été produites et que les remboursements accordés par Revenu Québec avaient été encaissés. Or, à la lumière du traitement des nouvelles déclarations de revenus, le contribuable n'avait pas le droit à ces remboursements. Par conséquent, Revenu Québec a produit un avis de cotisation pour récupérer les sommes versées.

Le contribuable a tenté d'expliquer à Revenu Québec que ce n'était pas lui qui avait produit les deux déclarations la première fois et qu'il n'avait pas encaissé les remboursements. Parce qu'il avait peu d'éléments concrets pour défendre son dossier et que ses justifications furent jugées insuffisantes, Revenu Québec a refusé d'annuler la cotisation et pris des mesures de recouvrement à l'égard des sommes dues. Ainsi, une partie des sommes dues furent acquittées par compensation.

Se disant victime d'un vol d'identité, le contribuable a fait appel au Bureau de la protection des droits de la clientèle pour l'aider à faire valoir ses arguments et à se faire entendre. À la suite d'une analyse des informations recueillies et suivant la recommandation du Bureau de la protection des droits de la clientèle, Revenu Québec a annulé la cotisation originale, les intérêts ainsi que les frais de recouvrement. De plus, tous les montants compensés pour le règlement de cette créance ont été remboursés au contribuable.

Par ailleurs, pour assurer un meilleur traitement des situations où un vol d'identité est allégué, les instructions de travail sur le sujet ont été bonifiées.



### 3 TRAITEMENT AVEC IMPARTIALITÉ

La clientèle de Revenu Québec est en droit de s'attendre à ce que chaque décision soit prise conformément aux lois et aux règlements ainsi qu'aux politiques, aux directives ou aux autres règles de même nature.

Revenu Québec a le devoir de traiter chaque dossier de façon juste et équitable. À cet égard, il doit prendre divers moyens pour veiller à la performance de ses systèmes et à la qualité du travail de l'ensemble du personnel afin que tous les dossiers soient traités avec la plus grande impartialité.

#### Païement de soutien aux enfants

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est intervenu dans le cadre d'une problématique relative au délai de transmission de renseignements à Retraite Québec, qui a besoin de connaître le revenu familial de certains contribuables pour établir et verser le paiement de soutien aux enfants.

Plus précisément, la problématique concernait le délai attribuable à la vérification dont font l'objet certaines déclarations de revenus par Revenu Québec et qui est préalable à la délivrance d'un premier avis de cotisation.

Conformément aux processus établis, Revenu Québec transmet à Retraite Québec les renseignements pertinents **après la délivrance d'un premier avis de cotisation**. Ainsi, lorsque des déclarations de revenus font l'objet d'une vérification avant la délivrance d'un premier avis de cotisation, la transmission de l'information pertinente à Retraite Québec est effectuée à la fin de ce processus, ce qui peut retarder le versement du paiement de soutien aux enfants.

À la suite du traitement des plaintes soumises au Bureau de la protection des droits de la clientèle par Retraite Québec et par le Protecteur du citoyen, Revenu Québec a accepté d'ajuster ses façons de faire.

Ainsi, afin d'éviter de retarder le calcul et le versement du paiement de soutien aux enfants pour les dossiers qui font l'objet d'une vérification, il a été proposé que Revenu Québec transmette à Retraite Québec le montant du revenu déclaré par un particulier **avant de délivrer un premier avis de cotisation**. Toutefois, cette procédure s'appliquera uniquement lorsque Revenu Québec estimera que les conclusions de la vérification n'auront pas d'effet sur le résultat du calcul des montants du paiement de soutien aux enfants.

Revenu Québec a convenu que le nouveau processus de transmission de renseignements à Retraite Québec pourra s'appliquer à tous les dossiers pour lesquels une vérification avant la délivrance d'un premier avis de cotisation est réalisée, peu importe la nature de cette vérification. Ainsi, les instructions de travail et les directives traitant du sujet seront modifiées.

Afin d'éviter ou de prévenir ce genre de situation, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a également proposé à Retraite Québec de mettre en place un processus visant à standardiser et à rendre opérationnelle la nouvelle façon de faire pour ces cas d'exception.



## Le délai pour la production de documents légaux

Un représentant a été mandaté par un groupe de personnes pour préparer des demandes de redressement de déclarations de revenus et demander le remboursement d'un crédit d'impôt qui n'avait pas été réclamé pour dix années d'imposition consécutives.

Pour pouvoir agir au nom de ce groupe, le représentant devait produire des procurations. Le groupe comportait un certain nombre de personnes décédées ayant des testaments olographes. Dans le cas où une personne représentée est décédée, la procuration doit être accompagnée de plusieurs documents, dont le jugement de la Cour supérieure concluant que le testament olographe de la personne décédée a été dûment vérifié (ci-après appelé « le jugement »).

Puisqu'en vertu du dossier « équité » un contribuable dispose de dix ans notamment pour réclamer un crédit d'impôt, le représentant désirait déposer les demandes en ce sens avant le 31 décembre d'une année donnée. En effet, le dépôt d'une demande après cette date lui aurait fait perdre le droit de réclamer un crédit d'impôt pour l'une de ces années, vu le délai de dix ans.

Toutefois, le représentant n'était pas en mesure de produire l'ensemble des documents demandés en raison des délais judiciaires qui ne lui permettaient pas d'obtenir un jugement avant cette date. Il risquait donc de faire perdre à la succession des personnes décédées son droit de réclamer le crédit d'impôt pour au moins l'une des années visées par la demande de redressement.

La solution d'abord proposée par Revenu Québec était d'accorder au représentant un délai supplémentaire de 30 jours pour qu'il puisse déposer les jugements manquants. Or, compte tenu des délais judiciaires, ce délai n'était pas suffisant pour lui permettre d'obtenir le jugement de la Cour supérieure. C'est donc dans ce contexte que le représentant a demandé l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle.

Après avoir analysé le dossier soumis, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a fait valoir certains éléments auprès de l'unité concernée. Les éléments soumis ont permis de régler le dossier à la satisfaction de tous. Ainsi, il a été convenu que le délai accordé pour fournir l'ensemble des documents serait de trois mois et qu'un délai plus long pourrait être accordé, si nécessaire.



## Retrait des communiqués de presse relatifs à des condamnations

Revenu Québec publie régulièrement des communiqués de presse. Certains de ces communiqués portent sur des condamnations d'individus ou de sociétés ayant commis des infractions à des lois qu'il administre. La publication de ceux-ci vise à produire un effet dissuasif et ainsi à favoriser le respect des lois fiscales. Elle vise également à informer et à protéger la population de pratiques fiscales douteuses.

Jusqu'à tout récemment, la position de Revenu Québec était de laisser en permanence tous les communiqués de presse relatifs à des condamnations qui sont publiés sur son site Internet. Or, dernièrement, des contribuables se sont adressés au Bureau de la protection des droits de la clientèle pour réclamer le retrait de communiqués de presse qui les concernent, en invoquant le fait que ces communiqués constituent une atteinte à leur réputation, puisque leur publication n'est pas limitée dans le temps.

Bien que Revenu Québec ne soit pas tenu légalement de retirer un communiqué de presse de son site Internet, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a fait valoir que l'essentiel de l'effet dissuasif recherché par ce type de communiqué était obtenu au moment de sa diffusion.

En collaboration avec les unités concernées, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a recommandé à Revenu Québec l'adoption d'une directive qui régit la diffusion des communiqués de presse et qui prévoit, notamment, la possibilité de retirer automatiquement les communiqués de cette nature après l'écoulement d'un certain laps de temps.

À la suite de l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle, Revenu Québec a accepté de revoir sa décision de maintenir sur son site Internet, pour une durée illimitée, les communiqués portant sur des condamnations. Ainsi, il retirera cinq ans après leur diffusion les communiqués de presse nominatifs portant sur des condamnations pénales, par exemple celles se rapportant à des infractions liées à la contrebande de tabac ou aux lois fiscales, sauf si un communiqué porte sur un dossier qui est toujours devant les tribunaux. Cette nouvelle position sera consignée dans une directive interne.



## Période de cotisation découlant d'une modification du statut de travailleurs

La détermination du statut de travailleur est importante, car les règles fiscales sont différentes selon que le travailleur est autonome ou salarié. Lors d'une vérification fiscale, Revenu Québec évalue la situation des travailleurs selon les faits propres à la situation et conformément à différents critères. Il peut notamment conclure qu'un travailleur, qui avait été considéré jusqu'alors comme un travailleur autonome, a plutôt le statut d'un salarié. Dans ce cas, l'employeur devra payer les cotisations auxquelles il est assujéti et qui auraient dû être versées depuis le début de la relation d'affaires avec le travailleur, dans les limites des délais prescrits par la loi.

À cet égard, le Bureau de la protection des droits de la clientèle est intervenu dans le dossier d'un employeur qui était insatisfait de la décision de Revenu Québec de modifier le statut de plusieurs travailleurs autonomes pour celui de salarié et qui devait rembourser les cotisations qui auraient dû être versées pour les années 2013, 2014 et 2015. L'employeur faisait notamment valoir que cette décision était contradictoire avec celle de l'Agence du revenu du Canada, qui considérait pour la même période ces travailleurs comme étant des travailleurs autonomes.

À la suite de son analyse, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a conclu que la position de Revenu Québec concernant le statut des travailleurs était fondée en faits et en droit, et ce, malgré la décision différente de l'Agence du revenu du Canada. En effet, bien que non souhaitable, l'attribution de statuts différents pour un même travailleur est possible, d'autant plus que dans le dossier en question, la vérification de l'Agence du revenu du Canada s'est faite dans un contexte d'application de la Loi sur l'assurance emploi. Conséquemment, Revenu Québec n'était pas lié par cette décision.

Par ailleurs, le Bureau de la protection des droits de la clientèle s'est interrogé sur la décision de Revenu Québec d'établir les années 2013, 2014 et 2015 comme période de cotisation à la suite du changement de statut des travailleurs. En effet, Revenu Québec a adopté une directive administrative qui restreint la période pour laquelle il peut établir des avis de cotisation rétroactivement lorsqu'il y a une modification du statut d'un travailleur autonome pour celui de salarié à la suite d'une vérification. Il doit appliquer cette directive, sauf s'il est en mesure de démontrer que l'employeur a agi dans le but de se soustraire à ses obligations fiscales lors de la détermination du statut de ses travailleurs.

À cet égard, le Bureau de la protection des droits de la clientèle a d'abord fait valoir qu'aucun élément probant ne permettait à Revenu Québec de considérer que l'employeur avait agi dans le but de se soustraire à ses obligations fiscales et que, par conséquent, la directive administrative devait s'appliquer. En effet, la détermination du statut d'un travailleur est une question de fait relativement complexe et comportant de nombreuses zones grises. Ainsi, pour assurer un traitement impartial, Revenu Québec doit s'appuyer sur des éléments factuels pour rejeter l'application de cette directive. Les faits au dossier doivent être bien documentés et ils doivent démontrer l'intention de l'employeur de se soustraire à ses obligations fiscales.

De plus, le bureau a fait valoir que, dans ce dossier, l'établissement de la cotisation pour les années 2013, 2014 et 2015 ne respectait pas la période de cotisation établie par la directive administrative. Ainsi, le bureau a recommandé l'annulation de ces cotisations.

À la suite de cette intervention, Revenu Québec a adhéré à la position du Bureau de la protection des droits de la clientèle et a décidé d'annuler les cotisations conformément aux règles prévues à la directive.



## Annulation des frais de prise en charge et des frais de recouvrement

Un contribuable a demandé l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle dans le traitement de son dossier afin de recevoir l'ensemble des sommes auxquelles il avait droit.

Plus précisément, ce contribuable a quitté le Québec pour s'établir à l'étranger en avril 2012. Avant son départ, il n'a pas été en mesure de transmettre sa déclaration de revenus provinciale pour l'année en cours.

En 2015 et en 2016, Revenu Québec a tenté de joindre le contribuable afin d'obtenir ses déclarations de revenus pour les années 2012 et 2013. En l'absence de réponse, des avis de cotisation sur base d'indices ont été produits par Revenu Québec pour ces deux années et des démarches pour recouvrer les sommes dues ont ensuite été amorcées.

Plus tard en 2016, Revenu Québec a réussi à joindre le contribuable et l'a informé des démarches entreprises. Afin de régulariser sa situation pour les années 2012 et 2013, le contribuable a alors produit les documents et pièces justificatives nécessaires. À la lumière de ces nouvelles informations, le contribuable a été considéré comme un non-résident pour l'année 2013, et la cotisation sur base d'indices pour cette année a été annulée en totalité. Revenu Québec a également délivré un avis de cotisation pour l'année 2012 après avoir constaté le droit à un remboursement. Toutefois, les frais de prise en charge et de recouvrement qui avaient été imposés au stade de la cotisation sur base d'indices n'avaient pas été annulés. Un certain montant a donc été soustrait du remboursement afin de les couvrir.

Bien qu'au moment de l'imposition les frais de prise en charge et de recouvrement étaient justifiés, l'analyse du Bureau de la protection des droits de la clientèle a permis de faire ressortir que ces frais devaient être annulés, puisque le contribuable n'avait plus de dette d'impôt envers Revenu Québec. En effet, dans le dossier à l'étude, la dette avait été créée par les cotisations sur base d'indices en impôt des particuliers pour les années 2012 et 2013. Ces cotisations ont été corrigées en 2016 à la suite de la production de la déclaration de revenus de l'année 2012 et de la détermination du statut de non-résident pour l'année 2013. Ces changements ont eu pour effet de générer un remboursement au contribuable.

À la suite de l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle, les frais de prise en charge et de recouvrement au dossier ont été annulés, et le contribuable a reçu la totalité du remboursement auquel il avait droit.



## Révision d'une décision concernant le crédit d'impôt pour investissement

Lors d'une vérification, une société s'est vu refuser un crédit d'impôt pour investissement à l'égard des frais engagés pour l'achat d'une machinerie usagée qui a ensuite été remise à neuf par cette même société. Pour se prévaloir de ce crédit d'impôt, la société devait démontrer que la rénovation de la machinerie en question était si importante qu'elle pouvait être tenue pour neuve, ce que la société n'a pas été en mesure de faire à la satisfaction de Revenu Québec. En effet, la décision prise à la suite de la vérification était basée sur le fait que les coûts engagés pour ladite rénovation étaient insuffisants par rapport à la juste valeur marchande de la machinerie fournie par la société. Cette décision a ensuite été maintenue dans le cadre d'un recours en opposition.

Ne comprenant pas les motifs de la décision, la société a demandé l'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle afin d'obtenir les explications pertinentes relativement à ce refus. Dans le cadre de son analyse du dossier, le bureau a constaté que la juste valeur marchande de la machinerie considérée lors de la vérification ne reposait sur aucune évaluation. Toutefois, aucune évaluation formelle n'avait été demandée à l'entreprise.

L'intervention du Bureau de la protection des droits de la clientèle a donc consisté à questionner la société sur la juste valeur marchande de la machinerie remise à neuf. La société a fourni la preuve documentaire que la machinerie avait une juste valeur marchande bien en deçà de celle considérée au moment de la vérification. Puisqu'il s'agissait d'un document qui n'avait jamais été produit par la société lors de la vérification, le secteur de la vérification a accepté d'analyser cette nouvelle pièce justificative. À la lumière de cette nouvelle analyse, le crédit d'impôt pour investissement a été accordé à la société.



# CONCLUSION

Les résultats présentés dans ce rapport démontrent que les interventions du Bureau de la protection des droits de la clientèle 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 prévenir ou de résoudre une insatisfaction ou de rétablir les droits d'une personne, le bureau intervient dans des dossiers individuels, et ses interventions se traduisent fréquemment en modifications durables des façons de faire, ce qui profite à l'ensemble de la clientèle.

Une demande d'intervention adressée au Bureau de la protection des droits de la clientèle 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 de la protection des droits de la clientèle. À titre de gardien de la Charte des droits des contribuables et des mandataires, le Bureau de la protection des droits de la clientèle 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 et de poser un regard neuf et critique sur une situation. Il offre à la clientèle un **mécanisme de résolution de conflits simple et gratuit**, qui lui permet d'exprimer son insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou son désaccord avec une décision, ou qui l'aide à faire valoir ses arguments et ses droits autrement que par la voie des recours judiciaires. Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est une instance spécialisée dans 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 de la protection des droits de la clientèle 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 : UNE 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, au [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).