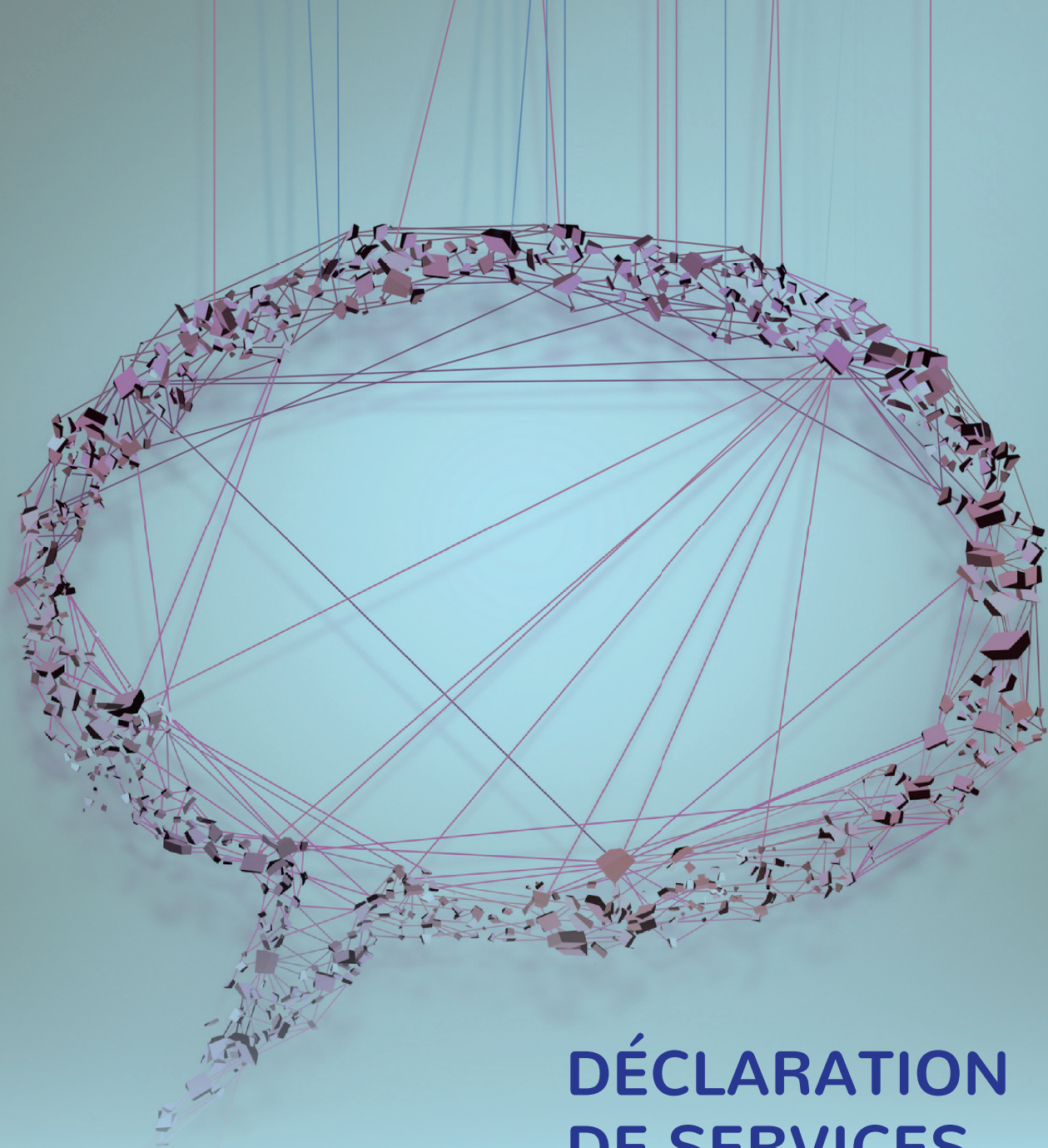




DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

MINISTÈRE

DES FINANCES



Déclaration de services aux citoyens du ministère des Finances

Dépôt légal – Juin 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-89543-5 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Mission et clientèle

La Loi sur le ministère des Finances confère au ministre la mission de conseiller le gouvernement en matière financière et de favoriser le développement économique.

À ces fins, le ministère des Finances appuie le ministre en élaborant et en proposant des politiques en matière économique, fiscale, budgétaire et financière. Il élabore et propose également des mesures d'aide financière et d'incitation fiscale afin de favoriser et de soutenir la croissance de l'économie, de l'investissement et de l'emploi.

Par ailleurs, le Ministère appuie son action sur les valeurs gouvernementales d'intégrité, d'impartialité, de compétence, de loyauté et de respect, auxquelles s'ajoutent la rigueur, l'excellence et le professionnalisme. Ces valeurs font la réputation du Ministère.

Clientèle

Le Ministère offre différents services aux citoyennes et citoyens de même qu'aux entreprises. Ces services, associés à des délais de traitement variés, sont les suivants :

- accès à l'information et protection des renseignements personnels;
- Épargne Placements Québec;
- congé fiscal pour grands projets d'investissement;
- mesures fiscales liées au secteur financier;
- Programme d'aide financière à l'investissement.

Engagements sur la qualité des services

Notre approche

Le Ministère mise sur l'accessibilité de ses services pour l'ensemble de sa clientèle. Les moyens d'entrer en contact avec le Ministère sont variés : ce peut être par téléphone, par la poste ou par courriel.

Le personnel répond aux demandes avec courtoisie et respect. Il traite celles-ci avec rigueur, impartialité et confidentialité.

Le Ministère s'engage à faciliter les démarches en offrant de l'accompagnement afin que sa clientèle puisse bénéficier des différents services offerts.

Le Ministère fait preuve de transparence en respectant ses engagements envers sa clientèle et rend compte de ceux-ci dans son rapport annuel de gestion.

Nos engagements

Au Ministère, nous nous engageons à respecter les cinq engagements suivants à l'égard de notre clientèle :

- informer adéquatement et avec diligence le particulier, l'entreprise ou la société sur toute question relative à nos services et à nos programmes;
- communiquer d'une façon claire, concise et compréhensible et nous assurer d'avoir répondu aux questions;
- être à l'écoute des commentaires et suggestions et les utiliser afin d'améliorer nos services;
- offrir des services de qualité, équitables et (notamment à l'égard des renseignements personnels) confidentiels;
- assurer la disponibilité des renseignements et des formulaires appropriés sur notre site Web.

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels est chargé de répondre aux exigences de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(RLRQ, chapitre A-2.1\)](#), laquelle reconnaît aux citoyens le droit d'accès aux documents.

Le responsable de l'accès aux documents procède, dans le respect de la Loi, à l'évaluation des documents qui peuvent être transmis après la réception d'une demande visant une information du ministère des Finances.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter la demande dans un délai maximal de 30 jours	Pour 100 % des demandes ⁽¹⁾
Transmettre un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	Pour 100 % des demandes

(1) La cible de 100 % exclut les délais établis après accord avec les demandeurs lorsque le traitement ne peut être effectué dans le délai de 30 jours prévu par la Loi.

Toutes les plaintes à l'égard du traitement des dossiers d'accès à l'information doivent être transmises à la [Commission d'accès à l'information](#).

Pour plus de renseignements

Monsieur David St-Martin

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Ministère des Finances

390, boulevard Charest Est

Québec (Québec) G1K 3H4

Téléphone : 418 643-1229

Télécopieur : 418 646-0923

Courriel : responsable.acces@finances.gouv.qc.ca

Pour en savoir davantage, consultez la page [Accès à l'information](#) sur le site du ministère des Finances.

Épargne Placements Québec

Consultez la [Déclaration de services aux citoyens](#) sur le site d'Épargne Placements Québec.

Congé fiscal pour grands projets d'investissement

La Direction de la taxation des entreprises et du capital d'investissement (DTECI) est responsable du congé fiscal pour grands projets d'investissement. Celui-ci est octroyé à une société ou à une société de personnes désirant réaliser un grand projet d'investissement. Le projet doit respecter les paramètres de cette mesure.

La DTECI procède aux travaux permettant aux sociétés ou aux sociétés de personnes ayant des projets admissibles d'obtenir :

- un certificat initial qui établit que le projet présenté pourra vraisemblablement se qualifier à titre de grand projet d'investissement et que les activités qui en découleront seront exercées au Québec;
- une attestation annuelle qui certifie que le projet est reconnu pour l'année d'imposition ou l'exercice financier en question à titre de grand projet d'investissement et que la société ou la société de personnes a démontré, à la satisfaction du ministre, que les activités qui en découlent sont exercées au Québec.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Transmettre un accusé de réception dans un délai de trois jours	Pour 100 % des demandes
Traiter la demande de congé fiscal pour grands projets d'investissement dans un délai de 30 jours après la réception du dossier complet	Pour 100 % des demandes
Effectuer un suivi dans un délai d'un jour lors de la réception d'une plainte	Pour 100 % des plaintes reçues.

Pour plus de renseignements

Direction de la taxation des entreprises et du capital d'investissement

Ministère des Finances

390, boulevard Charest Est

Québec (Québec) G1K 3H4

Tél. : 418 691-2227

Courriel : congefiscal@finances.gouv.qc.ca

Pour en savoir davantage, consultez la page [Congé fiscal pour grands projets d'investissement](#) sur le site du ministère des Finances.

Mesures fiscales liées au secteur financier

La Direction du développement du secteur financier est responsable de la conception, de la mise à jour et de la gestion des mesures fiscales destinées aux centres financiers internationaux (CFI) et aux nouvelles sociétés de services financiers (NSSF).

La Direction procède aux travaux permettant aux sociétés respectant les critères d'obtenir un certificat initial ainsi qu'une attestation annuelle.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Transmettre un accusé de réception dans un délai d'un jour ouvrable	Pour 80 % des demandes
Traiter la demande relative à un CFI ou à une NSSF dans un délai de 60 jours après la réception du dossier complet	Pour 100 % des demandes

La Loi prévoit un délai de 60 jours, à partir de la date de notification de la décision, pour la présentation d'une demande de révision exposant les motifs sur lesquels elle est fondée. Pour plus de précisions, veuillez consulter le chapitre V de la [Loi concernant les paramètres sectoriels de certaines mesures fiscales \(RLRQ, chapitre P-5.1\)](#).

Pour plus de renseignements

Direction du développement du secteur financier

Ministère des Finances

380, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 6100

Montréal (Québec) H2Y 3X7

Téléphone : 514 499-6569

Courriel : dpif@finances.gouv.qc.ca

Pour en savoir davantage, consultez la page [À propos des mesures fiscales](#) sur le site du ministère des Finances.

Programme d'aide financière à l'investissement

La Direction des entreprises du gouvernement (DEG) est responsable de l'administration du Programme d'aide financière à l'investissement¹.

Ce programme donne la possibilité aux entrepreneurs qui réalisent un ou des projets d'investissement admissibles de recevoir une aide du gouvernement sous la forme d'une réduction des coûts d'électricité de leurs établissements.

La DEG procède aux travaux permettant aux entreprises admissibles d'obtenir :

- une attestation qui établit que le projet pourra vraisemblablement se qualifier au Programme d'aide financière à l'investissement;
- une lettre confirmant le montant du remboursement admissible.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Transmettre un accusé de réception dans un délai d'un jour ouvrable	Pour 100 % des demandes
Traiter la demande d'admissibilité d'un projet d'investissement au rabais d'électricité dans un délai maximal de 180 jours	Pour 75 % des demandes
Répondre à toute plainte reçue par téléphone ou par courriel dans un délai maximal de trois jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes reçues

Pour plus de renseignements

Programme d'aide financière à l'investissement

Direction des entreprises du gouvernement

Ministère des Finances

390, boulevard Charest Est

Québec (Québec) G1K 3H4

Téléphone : 418 643-5704

Courriel : rabaiselectricite@finances.gouv.qc.ca

Pour en savoir davantage, consultez la page [Programme de rabais d'électricité applicable aux consommateurs facturés au tarif « L »](#) sur le site du ministère des Finances.

¹ Depuis le 1^{er} avril 2021, le Programme d'aide financière à l'investissement a remplacé les programmes de rabais d'électricité.

Responsabilités, recours et plaintes

Votre collaboration est essentielle au traitement de votre demande. Veuillez nous fournir rapidement :

- les renseignements nécessaires et les pièces justificatives requises pour le traitement des demandes;
- les documents ou renseignements additionnels demandés.

De plus, veuillez nous informer, par écrit et dans les meilleurs délais, de tout changement important concernant les renseignements fournis.

Recours et plaintes

Si vous souhaitez connaître les détails des démarches à suivre pour formuler une plainte, pour obtenir des précisions ou pour demander la révision d'une décision, vous êtes invités à consulter l'une des sections « Pour plus de renseignements » de cette déclaration de services aux citoyens.

Vous êtes également invités à formuler vos commentaires et suggestions afin de permettre au ministère des Finances d'améliorer sa prestation de services.

Coordonnées et heures d'ouverture

Ministère des Finances
390, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3H4
Téléphone : 418 528-9323
Télécopieur : 418 646-1631
Courriel : info@finances.gouv.qc.ca
Site Web : www.finances.gouv.qc.ca

Les heures d'ouverture du Ministère sont de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi.

Date

La présente déclaration de services aux citoyens a été mise à jour le 1^{er} juin 2021.

