



# DÉCLARATION DE SERVICES

À LA CLIENTÈLE

REVENU  
QUÉBEC



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



Cette déclaration de services s'inscrit dans **notre virage clientèle**, qui mise sur l'accompagnement et le respect des droits de toutes et de tous.

**Dans le respect de vos droits, nous nous engageons à poursuivre nos efforts afin de simplifier vos démarches et de vous offrir des services qui répondent à vos besoins.**

## MISSION

---

Pour contribuer au développement économique et social du Québec, nous soutenons les citoyennes, les citoyens et les entreprises dans la compréhension et l'accomplissement de leurs responsabilités fiscales. Ils assurent ainsi le financement des services publics. Nous veillons à ce que chacune et chacun paie sa juste part et bénéficie des programmes auxquels il a droit.



# NOS PRINCIPALES CLIENTÈLES\*



Les **citoyennes, les citoyens et les entreprises** qui, en tant que contribuables, assurent le **financement des services publics**

- en produisant leur déclaration de revenus et en payant leurs impôts ;
- en percevant, en déclarant et en remettant les taxes sur les produits et services ;
- en effectuant des retenues à la source et en versant des cotisations d'employeur.



Les **citoyennes et les citoyens** qui bénéficient d'une aide financière grâce à un **programme** que nous administrons ou à un **crédit d'impôt**, tels que

- le crédit d'impôt pour solidarité ;
- le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ;
- le programme Allocation-logement ;
- la prime au travail ;
- le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés ;
- l'incitatif québécois à l'épargne-études ;
- le crédit d'impôt pour personne aidante.



Les **citoyennes et les citoyens** pour lesquels nous agissons comme intermédiaire pour la perception et le versement d'une **pension alimentaire**.



Les **citoyennes et les citoyens** qui souhaitent récupérer des **successions** ou des **produits financiers non réclamés**.

\* Afin d'alléger le texte, les termes *citoyenne, citoyen et entreprise* sont utilisés pour désigner une personne ou une entité visées par les lois et les règlements que nous administrons ou appliquons.



# NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

---

## DES SERVICES ACCESSIBLES

- Offrir un choix diversifié de moyens pour accéder à nos services.

## DES DÉMARCHES SIMPLES

- Simplifier vos démarches afin de faciliter l'exercice de vos droits et le respect de vos obligations.
- Utiliser un langage clair.

## UN PERSONNEL SOUCIEUX

### DE RÉPONDRE À VOTRE BESOIN

- Vous servir avec courtoisie et égards.
- Répondre soigneusement et rapidement à votre demande.
- Vous fournir une information complète et fiable.

## UN TRAITEMENT JUSTE

### DE VOTRE DOSSIER

- Traiter votre dossier de façon impartiale, en respect avec les lois.
- Vous expliquer clairement nos décisions.

## LA CONFIDENTIALITÉ

- Assurer la protection des renseignements qui nous sont confiés, conformément à nos obligations légales.

# AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR !

---



## **Pour vous offrir un meilleur service, nous avons besoin de votre collaboration.**



Ainsi, nous comptons sur vous pour

- agir avec courtoisie ;
- transmettre les renseignements et les documents demandés dans les délais requis ;
- fournir des renseignements complets, exacts et à jour ;
- avoir sous la main, lorsque vous nous appelez ou que vous venez nous rencontrer, les documents concernant votre question ;
- utiliser nos services en ligne lorsque c'est possible ;
- suivre les mesures de précaution suggérées concernant la protection de vos renseignements personnels.

# NOS DÉLAIS DE TRAITEMENT

Voici les délais auxquels vous pouvez vous attendre lors de l'utilisation de nos services, à moins de circonstances particulières ou indépendantes de notre volonté.

> Sauf indication contraire, les délais sont calculés en jours civils. Ils incluent les jours de fin de semaine et les jours fériés.

Services offerts	Délais visés	Cibles <sup>1</sup>
<b>ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES</b>		
Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel	2 jours ouvrables	85 %
Répondre à votre appel téléphonique	3 minutes	80 %
Donner suite à votre correspondance papier :		
• Citoyennes et citoyens	60 jours	90 %
• Entreprises	35 jours	80 %
<b>IMPÔTS ET TAXES</b>		
 <b>Citoyennes et citoyens</b>		
Délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement :		
• si votre déclaration de revenus conforme est transmise électroniquement	14 jours	90 %
• si votre déclaration de revenus conforme est transmise sur support papier	28 jours	90 %
 <b>Entreprises</b>		
Délivrer votre avis de cotisation :		
• si votre déclaration de revenus conforme ne contient pas de demande de crédit d'impôt	100 jours	85 %
• si votre déclaration de revenus conforme contient une demande de crédit d'impôt	180 jours	85 %
Transmettre votre remboursement de la taxe de vente du Québec :		
• si votre déclaration de taxe conforme est transmise électroniquement	25 jours	85 %
• si votre déclaration de taxe conforme est transmise sur support papier	30 jours	85 %
<b>PENSIONS ALIMENTAIRES</b>		
Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement	30 jours	30 jours (délai moyen)
Effectuer une première intervention de recouvrement d'une pension alimentaire non versée ou due	15 jours	95 %
<b>PRODUITS FINANCIERS NON RÉCLAMÉS</b>		
Traiter votre réclamation	120 jours	90 %
<b>PLAINTES ET RECOURS</b>		
Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation :		
• Pour les oppositions de complexité faible ou moyenne	6 mois <sup>2</sup>	80 %
• Pour les oppositions de complexité élevée	12 mois <sup>2</sup>	75 %
Vous communiquer notre décision concernant votre plainte	35 jours	85 %

1. Les cibles exprimées en pourcentage correspondent à la proportion des cas pour lesquels nous souhaitons respecter le délai visé.

2. Le nombre de jours qu'il nous faut pour résoudre une opposition inclut le temps compris à partir de l'enregistrement du dossier jusqu'à la communication de notre décision, mais exclut le temps qu'il vous faut pour fournir toute information que vous jugez nécessaire pour traiter votre opposition.

# PLAINTES ET AUTRES RECOURS

Si vous éprouvez de l'insatisfaction à la suite d'un service rendu ou si vous êtes en désaccord avec l'une de nos décisions, voici les différents recours qui s'offrent à vous.

## COMMUNIQUER AVEC LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Plusieurs désaccords sont causés par un problème de communication ou un manque d'information. C'est pourquoi nous vous invitons d'abord à communiquer avec nos services à la clientèle ou avec la personne dont le nom figure sur la communication que vous avez reçue, afin de discuter de votre dossier.

## FAIRE OPPOSITION

Si, après avoir communiqué avec nous, vous êtes toujours en désaccord avec les résultats obtenus, vous pouvez décider de faire opposition.

L'opposition est un recours administratif sans frais qui vous permet de demander un nouvel examen de votre dossier, par exemple si vous êtes en désaccord avec l'avis de cotisation ou de détermination que nous vous avons délivré.

## DÉPOSER UNE CONTESTATION OU UN APPEL

Si vous êtes en désaccord avec la décision rendue concernant une opposition, vous pouvez déposer une contestation devant la Cour du Québec (Chambre civile ou Division des petites créances) ou un appel devant la Cour canadienne de l'impôt (TPS/TVH).

## DEMANDER L'ANNULATION D'INTÉRÊTS, DE PÉNALITÉS OU DE FRAIS

Dans des situations bien précises et exceptionnelles, vous pouvez demander l'annulation des intérêts, des pénalités ou des frais que vous devez payer en application d'une loi fiscale.

## LE BUREAU DE LA PROTECTION DES DROITS DE LA CLIENTÈLE : UN SERVICE COMPLÉMENTAIRE AUX RECOURS

Dans les cas d'insatisfaction ou de non-respect des droits, le Bureau de la protection des droits de la clientèle offre **un mécanisme de résolution de conflits** qui s'inscrit dans un processus simple, accessible et sans frais.

Vous pouvez faire une demande d'intervention auprès du Bureau de la protection des droits de la clientèle par [courriel sécurisé](#) ou par l'un des moyens suivants :



### Par téléphone

Québec : 418 652-6159  
Ailleurs : 1 800 827-6159



### Par la poste

Bureau de la protection des droits de la clientèle  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly  
Québec (Québec) G1X 4A5

# CHARTRE DES DROITS DES CONTRIBUABLES ET DES MANDATAIRES

La Charte des droits des contribuables et des mandataires expose de façon simple et compréhensible vos principaux droits.

## LES DROITS ÉNONCÉS SONT LES SUIVANTS :

- 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.



Pour en savoir davantage sur la Charte des droits des contribuables et des mandataires ainsi que sur les différents recours, consultez la sous-section [Vous informer de vos droits](#).



# POUR NOUS JOINDRE

## Services en ligne

Vous pouvez consulter la sous-section :

[Services en ligne >](#)



La majorité des services qui s'adressent aux citoyennes, aux citoyens, aux entreprises et aux personnes qui les représentent sont accessibles dans l'espace **Mon dossier**.

Mon dossier est un espace personnalisé conçu pour vous permettre de remplir vos obligations fiscales de manière confidentielle et sécuritaire, en tout temps, et d'effectuer des transactions avec nous.

## Coordonnées et heures d'ouverture

Pour connaître les heures d'accessibilité de nos services et les différents moyens de communiquer avec nous, nous vous invitons à consulter la section [Nous joindre](#).



### Note à l'intention des personnes handicapées

Nous offrons des services adaptés aux besoins des personnes handicapées. Consultez la page [Accessibilité](#) pour en savoir plus.